

BOLETIN OFICIAL  
DEL  
**PARLAMENTO DE NAVARRA**

---

X Legislatura

Pamplona, 5 de mayo de 2022

NÚM. 56

---

**S U M A R I O**

SERIE G:

**Informes, Convocatorias e Información Parlamentaria:**

—Informe anual de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra correspondiente al año 2021 (Pág. 2).

---

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

---

## **Informe anual de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra correspondiente al año 2021**

En sesión celebrada el día 2 de mayo de 2022, la Mesa del Parlamento de Navarra, previa audiencia de la Junta de Portavoces, adoptó, entre otros, el siguiente Acuerdo:

**1.º** Darse por enterada del Informe anual de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra correspondiente al año 2021 (10-22/DFP-00001).

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

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

Pamplona, 2 de mayo de 2022

El Presidente: Unai Hualde Iglesias

### **Informe anual de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra correspondiente al año 2021**

#### **ÍNDICE**

CAPÍTULO I. Introducción y resumen ejecutivo (Pág. 6).

CAPÍTULO II. Quejas. Datos generales (Pág. 24).

2.1. Quejas presentadas y gestionadas (Pág. ).

2.2. Administraciones Públicas destinatarias de las quejas (Pág. 26).

2.3. Quejas admitidas (Pág. 31).

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 (Pág. 33).

2.5. Quejas investigadas. Resultado de las investigaciones (Pág. 33).

2.6. Resoluciones dictadas con motivo de las quejas (Pág. 34).

2.7. Grado de aceptación de las resoluciones por las Administraciones públicas (Pág. 36).

2.8. Grado de aceptación total de las pretensiones reflejadas en las quejas. Índice de eficiencia (Pág. 41).

CAPÍTULO III. Quejas por materias (Pág. 43).

3.1. Distribución y relación de las quejas presentadas (Pág. 43).

3.2. Relación de quejas (Pág. 44).

3.2.1. Acceso a un empleo público (Pág. 44).

3.2.2. Administración electrónica (Pág. 56).

3.2.3. Agricultura y ganadería (Pág. 57).

3.2.4. Bienestar social (Pág. 59).

3.2.5. Bienes de las Administraciones públicas (Pág. 76).

3.2.6. Comercio y consumo (Pág. 77).

3.2.7. Cultura (Pág. 81).

3.2.8. Derecho Civil Foral de Navarra (Pág. 82).

3.2.9. Deporte (Pág. 82).

3.2.10. Educación (Pág. 83).

3.2.11. Energía (Pág. 97).

3.2.12. Euskera (Pág. 98).

3.2.13. Extranjería (Pág. 101).

3.2.14. Función pública (Pág. 105).

3.2.15. Funcionamiento de las entidades locales (Pág. 114).

3.2.16. Hacienda pública y catastro (Pág. 115).

3.2.17. Industria (Pág. 125).

3.2.18. Justicia (Pág. 125).

- 3.2.19. Medio ambiente (Pág. 128).
- 3.2.20. Memoria histórica (Pág. 136).
- 3.2.21. Obras públicas (Pág. 136).
- 3.2.22. Protección de datos personales (Pág. 138).
- 3.2.23. Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas (Pág. 139).
- 3.2.24. Sanidad (Pág. 140).
- 3.2.25. Seguridad ciudadana (Pág. 150).
- 3.2.26. Seguridad social (Pág. 156).
- 3.2.27. Servicios públicos (Pág. 159).
- 3.2.28. Trabajo (Pág. 164).
- 3.2.29. Tráfico y seguridad vial (Pág. 166).
- 3.2.30. Transparencia, derecho a la información pública y participación ciudadana (Pág. 177).
- 3.2.31. Turismo (Pág. 179).
- 3.2.32. Urbanismo (Pág. 180).
- 3.2.33. Vivienda (Pág. 185).

#### CAPÍTULO IV. Covid-19 (Pág. 198).

- 4.1. Introducción (Pág. 198).
- 4.2. Relación de quejas (Pág. 198).

#### CAPÍTULO V. Actuaciones de oficio (Pág. 223).

- 5.1. Datos generales (Pág. 223).
- 5.2. Actuaciones de oficio más relevantes en 2021 (Pág. 226).
  - 5.2.1. Denegación de la fecundación in vitro a mujeres sin pareja (Pág. 226).
  - 5.2.2. Robos a ganaderos y agricultores en Tudela (Pág. 231).
  - 5.2.3. Modificación de la normativa de IRPF para el reconocimiento de deducciones por "acogimientos de hecho" (Pág. 233).
  - 5.2.4. Abandono y mal estado de los edificios de la antigua Fundación Aranguren (Pág. 237).
  - 5.2.5. Problemas por el cierre de pasos fronterizos en Francia (Pág. 238).
  - 5.2.6. Retrasos a la hora de otorgar citas en las oficinas de extranjería (Pág. 239).
  - 5.2.7. Necesidad de investigar la presencia de la extrema derecha y la falta de neutralidad política en cuerpos policiales (Pág. 241).

5.2.8. Debate social sobre la condena con la pena de prisión por manifestaciones hacia instituciones del Estado (Pág. 242).

5.2.9. Extinción de la renta garantizada sin audiencia (Pág. 243).

5.2.10. Insuficiencia de medidas para garantizar el derecho a una vivienda (Pág. 250).

5.2.11. Acogida de menores extranjeros procedentes de Canarias (Pág. 269).

5.2.12. Mortandad de rapaces en parque eólico (Pág. 270).

5.2.13. Aportaciones al anteproyecto de ley foral de atención y protección a la infancia y a la adolescencia y de promoción de la familia, los derechos de los y las menores y de la igualdad (Pág. 273).

5.2.14. Mejora de la carretera N-121-A (Pág. 282).

5.2.15. Solicitud de datos en materia de dependencia por parte del Diputado del Común de Canarias (Pág. 286).

5.2.16. Inclusión de Balsa de Zolina/Ezkiroz en Catálogo Zonas Húmedas (Pág. 291).

5.2.17. Atención sanitaria en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña (Pág. 292).

5.3. Taller de preparación de las XXXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo (Pág. 293).

5.4. Información referente a la situación de la infancia y la adolescencia en Navarra (Pág. 296).

5.4.1. Descripción y evaluación de las actuaciones realizadas (Pág. 296).

5.4.2. Cuadro de información de la evolución de los últimos años (Pág. 304).

5.4.3. Sugerencias (Pág. 309).

#### CAPÍTULO VI. Propuestas ciudadanas para la mejora de los servicios públicos (Pág. 312).

6.1. Datos generales (Pág. 312).

6.2. Contenido de las propuestas (Pág. 314).

6.2.1. Propuesta para la especificación de los centros de atención primaria de destino cuando tienen lugar contrataciones temporales (Pág. 314).

6.2.2. Propuesta para la vacunación contra la covid-19 al entorno de mujeres embarazadas (Pág. 315).

6.2.3. Propuesta para la modificación del Decreto Foral Legislativo 1/2017, de 26 de

julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Ordenación del Territorio y Urbanismo, en lo que respecta a la publicación de los Planes en los diarios editados en Navarra (Pág. 316).

6.2.4. Propuesta para la unificación de bases de datos y acceso a documentación en materia de Justicia (Pág. 318).

6.2.5. Propuesta para la información durante el proceso de adjudicación de Viviendas de Protección Oficial (Pág. 320).

6.2.6. Propuesta para el cese de los servicios que la empresa pública Tracasa presta a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, como consecuencia de varias incidencias que ha sufrido en el acceso al Buzón Ciudadano y de la inadecuada atención recibida (Pág. 321).

6.2.7. Propuesta para regular los espacios de esparcimiento canino (Pág. 321).

6.2.8. Propuesta para que, en procesos selectivos de acceso a puestos de las Administraciones públicas sean valoradas las competencias y aptitudes personales de quienes participan (Pág. 322).

6.2.9. Propuesta para establecer una tarifa especial a personas mayores de 65 años en el transporte urbano que presta La Estellesa (Pág. 325).

6.2.10. Propuesta para establecer medidas para que los pequeños ayuntamientos puedan cubrir sus servicios imprescindibles, como la secretaría municipal, con mayor rapidez y sin excesivas dificultades (Pág. 325).

6.2.11. Propuesta para que la vacuna del HPV (Virus del Papiloma Humano) se incluya en el calendario vacunal de Navarra tanto para niños como para niñas (Pág. 330).

6.2.12. Propuesta para que se contemplen beneficios fiscales para la contratación de personas que no tienen reconocido el 33 % de discapacidad (Pág. 332).

6.2.13. Propuesta para la implantación de un servicio de autobús más amplio que garantice la conexión de las localidades más pequeñas con las ciudades (Pág. 332).

6.2.14. Propuesta para que puestos de empleo de Operador Auxiliar Coordinador de SOS Navarra sean ocupados por Técnicos en Emergencias Sanitarias (Pág. 333).

6.2.15. Propuesta en relación a la información que se facilita a pacientes respecto a

las citaciones de salud, a las demoras en las citaciones y al sistema de reclamación (Pág. )336.

CAPÍTULO VII. Recomendaciones, sugerencias y recordatorio de deberes legales (Pág. 338).

7.1. Introducción (Pág. 338).

7.2. Recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales (Pág. 338).

7.2.1. Acceso a un empleo público (Pág. 338).

7.2.2. Administración electrónica (Pág. 343).

7.2.3. Agricultura y ganadería (Pág. 344).

7.2.4. Bienestar social (Pág. 344).

7.2.5. Bienes de las administraciones públicas (Pág. 351).

7.2.6. Comercio y consumo (Pág. 352).

7.2.7. Covid-19 (Pág. 352).

7.2.8. Cultura (Pág. 359).

7.2.9. Deporte (Pág. 359).

7.2.10. Educación (Pág. 359).

7.2.11. Energía (Pág. 365).

7.2.12. Euskera (Pág. 366).

7.2.13. Función pública (Pág. 368).

7.2.14. Funcionamiento de las entidades locales (Pág. 374).

7.2.15. Hacienda pública (Pág. 375).

7.2.16. Justicia (Pág. 378).

7.2.17. Medio ambiente (Pág. 379).

7.2.18. Memoria histórica (Pág. 384).

7.2.19. Obras públicas (Pág. 385).

7.2.20. Protección de datos (Pág. 386).

7.2.21. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas (Pág. 387).

7.2.22. Sanidad (Pág. 388).

7.2.23. Seguridad ciudadana (Pág. 392).

7.2.24. Servicios públicos (Pág. 394).

7.2.25. Trabajo (Pág. 397).

7.2.26. Tráfico y seguridad vial (Pág. 397).

7.2.27. Transparencia, derecho a la información pública y participación ciudadana (Pág. 403).

- 7.2.28. Turismo (Pág. 404).
- 7.2.29. Urbanismo (Pág. 404).
- 7.2.30. Vivienda (Pág. 408).
- 7.3. Sugerencias normativas (Pág. 418).
- 7.4. Grado de aceptación de las resoluciones por las Administraciones públicas (Pág. 420).
- 7.5. Quejas solucionadas sin necesidad de emitir resolución (Pág. 425).
- 7.6. Número de asuntos con resolución aceptada o solucionadas durante la tramitación (Pág. 428).

CAPÍTULO VIII. Comparecencias parlamentarias (Pág. 434).

CAPÍTULO IX. La colaboración de las Administraciones públicas con el Defensor del Pueblo de Navarra (Pág. 436).

- 9.1. El deber de colaboración de las Administraciones públicas de Navarra con la institución (Pág. 436).
- 9.2. Artículo 29 bis a la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra: multas coercitivas (Pág. 436).
- 9.3. Mención de las administraciones no colaboradoras con el Defensor del Pueblo de

Navarra o que se han retrasado excesivamente en la remisión de información o respuesta (Pág. 438).

CAPÍTULO X. La relación directa de la institución con la ciudadanía (Pág. 439).

10.1. La oficina de atención ciudadana. Las consultas al Defensor del Pueblo de Navarra (Pág. 439).

10.1.1. Datos generales (Pág. 439).

10.1.2. Listado de consultas por materias (Pág. 440).

10.1.3. Desglose de las consultas (Pág. 441).

10.1.4. Consultas internas (Pág. 451).

10.2. Contacto con la sociedad civil (Pág. ).

CAPÍTULO XI. Servicio de mediación (Pág. 455).

11.1. Cuestiones generales (Pág. 455).

11.2. Expedientes de mediación (Pág. 457).

CAPÍTULO XII. Participación del Defensor del Pueblo de Navarra en el Consejo de Transparencia de Navarra (Pág. 459).

ANEXO. Liquidación del presupuesto de la institución correspondiente a 2021 (Pág. 463).

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN Y RESUMEN EJECUTIVO.

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

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

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

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

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

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

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

La presentación del informe correspondiente a 2021 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 2021.

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

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

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

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

El capítulo IV recoge las quejas presentadas en el año 2021 relacionadas con la pandemia causada por el coronavirus Sars-cov-2 (covid-19). La excepcionalidad de este hecho sobrevenido en el año 2020 y que tuvo continuación en el año 2021, aconseja la separación de las quejas en un capítulo específico, diferenciado del resto.

En el capítulo V se plasman las denominadas “actuaciones de oficio” practicadas por la institución, señalando cuál ha sido su tramitación y resultado. En este capítulo se incluyen también los datos relativos a la valoración de la situación de la infancia y la adolescencia, dando cumplimiento al artículo 14 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, protección y defensa de la infancia y de la adolescencia, que requiere una especificación en tal sentido, a partir de los datos recabados al Departamento de Derechos Sociales. En otro punto se relaciona la actividad referida al taller de preparación de las XXXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo sobre la prestación del servicio público de salud en el medio rural.

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

El capítulo VII recoge, en forma resumida, el texto de las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales que ha formulado el Defensor del Pueblo de Navarra a las administraciones o instituciones competentes, como resultado de su actuación supervisora, tanto con motivo de las quejas y propuestas de los ciudadanos, como de las actuaciones de oficio e informes elaborados. También se menciona si han sido aceptadas o no cada una de estas recomendaciones, sugerencias y recordatorios por las administraciones públicas de Navarra u otras instituciones a las que se han dirigido. Se incluye también un apartado específico con las sugerencias normativas formuladas durante el 2021.

El capítulo VIII menciona las comparecencias del Defensor del Pueblo de Navarra ante el Parlamento de Navarra.

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

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

El capítulo XI recoge la actividad del Servicio de Mediación de la institución. En este capítulo se recogen las diferentes actuaciones realizadas durante el año 2021, con la finalidad de poner en marcha el Servicio, así como la relación de expedientes de mediación gestionados.

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

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 2021, la actividad de la institución se ha elevado a **3.547** actuaciones.

En esa cifra se integran:

- Las **1.540** quejas gestionadas (durante el año natural de 2021 se presentaron 1.408 quejas y a estas se suman las quejas cuyos expedientes se encontraban pendientes de cierre en el ejercicio anterior).
- Las **1.923** consultas atendidas.
- Las **22** actuaciones realizadas de oficio por la institución y gestionadas (de ellas, 18 iniciadas en el año 2021).
- Las **17** propuestas de mejora gestionadas (de ellas ,15 fueron presentadas por los ciudadanos en el año 2021)
- Las **cinco** comparecencias en el Parlamento de Navarra: una, para explicar la propuesta de modificación del artículo 20.3 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo de Navarra, en relación al Servicio de Mediación; otra, sobre una queja planteada por un médico del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, por su situación personal, laboral y profesional en que se encontraba tras haber denunciado unos hechos que consideraba de extrema gravedad, acaecidos en el Complejo Hospitalario de Navarra (Q20/1135); y otra, sobre la petición de un colectivo de padres y madres del alumnado no admitido en el colegio San Francisco de Javier de Tudela (Q21/694). A ellas se suman las dos comparecencias para exponer un resumen del Informe anual correspondiente al año 2020 ante la Comisión de Régimen Foral y el Pleno.
- Los **11** expedientes de mediación iniciados.
- Las **diez** sesiones en que ha participado en el Consejo de la Transparencia de Navarra.
- Las **19** ponencias presentadas en dicho Consejo de la Transparencia de Navarra sobre reclamaciones de los ciudadanos por la negativa a sus solicitudes de acceso a la información en poder de las administraciones públicas de Navarra.

Estos datos que se citan tienen como referencia el 31 de diciembre de 2021.

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

Esta supervisión se ha traducido en 1.000 investigaciones sobre las administraciones públicas: 965 con motivo de las quejas, 21 con ocasión de las actuaciones de oficio; y 14 con motivo de las propuestas ciudadanas.

Dicha supervisión ha dado lugar a 410 resoluciones, que contienen 287 recomendaciones, 55 recordatorios de deberes legales, 128 sugerencias y 20 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 490 decisiones puestas en conocimiento de tales administraciones e instituciones, para una mejor defensa de los derechos de los ciudadanos o para un mejor funcionamiento de los servicios públicos.

**6.** Es destacable el hecho de que, entre quejas, consultas y propuestas de mejora de los ciudadanos, presentadas en el año anterior, se han dirigido o acercado a la institución un total calculado de **6.034**

**personas.** A ellas se sumarían las 4.389 personas que se dirigieron al Defensor del Pueblo de Navarra a través de la plataforma change.org adhiriéndose a la queja presentada con motivo de la implantación de la zona azul en el barrio de la Txantrea de Pamplona/Iruña (lo que, en este caso, elevaría la cifra total a 10.423 personas).

Solo tras las quejas presentadas se encuentran 2.748 personas que han solicitado del Defensor del Pueblo de Navarra su intervención.

Tras las consultas, la cifra de personas es de 3.271 que se han dirigido para obtener información acerca de los derechos que les asisten, la mejor manera de ejercerlos o para informarse sobre la legalidad de la actividad administrativa.

Y tras las propuestas de mejora se encuentran 15 personas.

**7.** El contenido de las **1.408 quejas** recibidas en 2021 pone de manifiesto las preocupaciones o insatisfacciones de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas.

En orden descendente de mayor a menor, las diez materias en las que más quejas se han recibido de los ciudadanos en 2021 han sido las de: covid-19, educación, bienestar social, acceso a un empleo público, vivienda, tráfico, hacienda, función pública, sanidad y medio ambiente.

**8.** Por lo que se refiere a la **covid-19**, se presentaron 200 quejas. Entre ellas, cabe mencionar:

- 42 quejas se referían a la vacunación: diecisiete de ellas se presentaron por personas que, a pesar de las diversas patologías que padecían, no estaban incluidas como preferentes en la administración de la vacuna, debiendo esperar a cuando les correspondiese a su grupo etario, seis mostraban su disconformidad con el aplazamiento de la administración de la segunda dosis de la vacuna Vaxzevria, otras cuatro mostraban su disconformidad con la vacuna que se les había asignado y solicitaban que se les pudiese vacunar con otra de otro laboratorio. Otra queja fue presentada porque un colectivo de personas residentes en Viana (mayores de sesenta años, a los que se había asignado la vacuna frente a la covid-19 del laboratorio Astrazeneca) se tenían que desplazar hasta Estella-Lizarrza para recibirla, a diferencia de lo que sucedía con la generalidad de vecinos y vecinas del municipio, que recibían otras vacunas y que lo hacían en su propia localidad.
- 24 quejas se relacionaban con el certificado digital Covid UE. Doce de ellas se presentaron por ciudadanos que no estaban conformes con la exigencia de dicho certificado para acceder a determinados establecimientos y eventos en la Comunidad Foral de Navarra y otras ocho por la imposibilidad de obtener el certificado de recuperación de la covid-19, a pesar de haber padecido y superado la enfermedad, dado que la detección no se hizo mediante una prueba PCR, sino mediante test de antígenos.
- 21 quejas mostraron su disconformidad con las sanciones impuestas por diferentes cuerpos policiales: unas por considerarse que se habían incumplido las limitaciones a la libertad de circulación establecidas durante el estado de alarma, y otras por la celebración de reuniones. También se presentaron quejas por el desacuerdo con sanciones por incumplimiento de la obligación de uso de la mascarilla en la vía pública y porque diferentes administraciones no devolvían los importes de las sanciones impuestas durante la vigencia del estado de alarma, dando cumplimiento así a la Sentencia 148/2021, de 14 de julio, del Tribunal constitucional, por la que se declaran nulos determinados preceptos del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, que restringían la libertad de circulación..
- 20 quejas versaron sobre educación: seis de ellas mostraban su disconformidad con la medida de confinar a todos los alumnos de las clases de educación primaria, ante la detección de un caso positivo de la covid-19 y solicitaban que se articulase algún tipo de permiso laboral para los progenitores en caso de confinamiento de sus hijos; cinco de ellas expresaban las dificultades de conciliación familiar que supone que la jornada escolar se desarrolle de manera continua; otras tres quejas fueron presentadas por considerar que no se habían adoptado suficientes medidas para asegurar la calidad del aire y la ventilación de las aulas en los centros educativos. Otras tres quejas fueron formuladas por varios ciudadanos y los alcaldes de varios municipios porque el Departamento de Educación no prestaba a los alumnos que acudían a los centros escolares de Noáin y Orkoien el servicio de transporte escolar (regreso) hasta la finalización de las actividades extraescolares.

- Diez quejas se relacionaron con la atención sanitaria. Entre ellas destacan las que hacían referencia a la falta de atención presencial en diversos centros sanitarios, la suspensión durante más de un año del programa de detección precoz del cáncer de colon, y la demora en entregar los resultados de PCR.
- Nueve quejas versaron sobre la insuficiencia de ayudas para compensar las afecciones económicas provocadas por la covid-19. Dos de ellas porque las actividades que gestionaban no estaban incluidas y otras dos porque, a pesar de que los negocios de hostelería se encontraban ubicados en la Comunidad Foral de Navarra, al tener el domicilio fiscal fuera de Navarra, no se les permitía acceder a las ayudas establecidas.
- Ocho quejas versaron sobre vivienda, de las cuales cinco quejas mostraban su disconformidad porque la sociedad pública NASUVINSA había realizado una comunicación a las personas adjudicatarias de 76 viviendas de protección oficial en Pamplona/Iruña, en la que se les informaba del retraso en la entrega de sus viviendas y de la posibilidad legal de prorrogar dicho plazo de entrega hasta el 1 de enero de 2024.
- Siete quejas se relacionaban con las limitaciones de los derechos de circulación y reunión de personas. Dos de ellas mostraban su disconformidad con no poder desplazarse a otra comunidad autónoma para visitar a su pareja sentimental. Otra solicitaba que se autorizasen las reuniones en aquellos domicilios que tuvieran espacios abiertos de uso privativo en las mismas condiciones de seguridad, distancia, higiene y uso de mascarillas que las exigidas en las terrazas de la hostelería. Otra mostraba su disconformidad con la obligatoriedad de permanecer diez días de cuarentena tras regresar de un viaje de Colombia.
- Seis quejas se refirieron a las restricciones de actividades de ocio y deportivas. Tres de ellas mostraban su disconformidad con el cierre o limitaciones de uso de polideportivos municipales, otra porque, a pesar de haberse acordado flexibilizaciones horarias para los locales de hostelería, se mantenía el horario de cierre impuesto a los centros deportivos.
- Cinco quejas mostraron su desacuerdo con la obligatoriedad de usar mascarillas en la vía pública y en centros escolares, por considerar injustificada o excesiva la medida.
- Cinco quejas versaron sobre extranjería, de las cuales dos de ellas expresaban las dificultades para obtener una cita en las oficinas.
- Cuatro quejas hacían referencia al retraso en las citaciones en las oficinas de empleo y a la demora en abonar diversas prestaciones por desempleo o ERTE.
- Cuatro quejas lo fueron por consumidores y usuarios. La mayoría versaron sobre la demora o falta de reembolso del importe de viajes que fueron cancelados a causa de la pandemia.
- Tres quejas versaron por las molestias de ruido que ocasionan las terrazas de bares, que fueron autorizadas a causa de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19.
- Otras tres quejas se referían a las dificultades para contactar con la Seguridad Social ante la supresión de atención presencial.

**9. En segundo lugar se sitúan las quejas relacionadas con la **educación**, con 128 quejas:**

- 45 quejas versaron sobre la admisión a centros en el segundo ciclo de educación infantil y en educación primaria y secundaria. 25 de ellas, fueron presentadas por varias familias de alumnado de Sangüesa-Zangoza y del Pirineo porque el Departamento de Educación había eliminado la posibilidad que se venía aplicando desde hace años, de reconocer el empadronamiento de dicho alumnado en la dirección del instituto de bachillerato de su elección, en condiciones de igualdad con respecto a los alumnos y alumnas residentes en la zona donde se encuentre el centro. Otras cinco quejas se presentaron por la inadmisión de alumnos en el mismo centro escolar que sus hermanos por razón de la ratio, lo cual ocasiona dificultades de conciliación para las familias.
- 19 quejas se referían a los servicios de transporte y comedor escolar: Cinco de ellas porque el Departamento de Educación había establecido que aquel alumnado que, residiendo en la misma localidad en que estuviese situado el centro escolar, utilice las rutas de transporte, lo haría en plaza

vacante, y que aquel que hiciese uso del comedor, lo sería en calidad de no subvencionado. Otras tres de ellas por la supresión repentina para sus hijos, estudiantes de educación secundaria obligatoria de un colegio concertado de Tafalla, del servicio de transporte escolar del que eran usuarios, a pesar de que existían plazas libres en el autobús, Otra queja fue formulada por un grupo de padres y madres porque el Departamento de Educación no presta el servicio de transporte escolar al alumnado de bachillerato artístico y de ciclos de grado medio de FP de las zonas de Aoiz-Agoitz y Urroz, pero sí al resto de alumnado de bachillerato de la zona.

- Diez quejas versaron sobre los estudios universitarios, de las cuales seis se presentaron por la demora o denegación por el Ministerio de Universidades de la homologación de estudios obtenidos en el extranjero.
- Ocho quejas se refirieron al primer ciclo de educación infantil, de las cuales tres se presentaron por la denegación por parte de entidades locales de una ayuda para el pago de la escuela infantil.
- Otras ocho quejas se refirieron a la atención dispensada a los alumnos con necesidades educativas especiales. Tres de ellas por la supresión o denegación de más recursos y otra porque el Departamento de Educación no modificaba los requisitos de acceso a la Formación Profesional Básica para que se permitiera la inscripción, de forma excepcional y debidamente justificada, al alumnado que cursa estudios en las Unidades de Currículo Especial (UCEs).
- Cinco quejas versaron sobre la convivencia y acoso escolar, tres de ellas, porque consideraban que el Departamento de Educación no adoptaba las medidas oportunas ante las agresiones sufridas por sus hijos o nietos en el centro educativo y, otras dos mostraban su disconformidad con el trato que estaban recibiendo por parte de los centros de estudios donde acudían sus hijos al haber sido expulsados.
- Otras cinco quejas hacían referencia a las becas y ayudas y al estudio. Tres de ellas porque consideran discriminatorios los criterios de concesión de las becas del Gobierno de Navarra para estudios universitarios.
- Cuatro quejas versaron sobre la jornada escolar, de las cuales tres no estaban conformes con el procedimiento seguido para la modificación de la jornada escolar y otra porque el colegio público al que acudían sus hijos no quería realizar una votación de las familias para modificar la jornada.

10. La tercera posición la ocupó la materia de **bienestar social**, con 118 quejas. Entre ellas destacan:

- 30 quejas referidas a la renta garantizada: ocho de ellas por la suspensión o extinción por parte del Departamento de Derechos Sociales; otras seis, por la denegación de la prestación; cuatro quejas por el retraso en el reconocimiento y abono de la renta garantizada o de la renovación de la prestación; y tres por su embargo, a pesar de que la ley declara el carácter inembargable de esta prestación pública.
- 19 quejas concernieron a la protección de la infancia o la adolescencia. Cinco de ellas porque los ciudadanos no estaban conformes con los informes elaborados por personal de diversos puntos de encuentro o de centros de día; otra queja era de una asociación de familias de acogida porque consideraban que el Departamento de Derechos Sociales no adoptaba las medidas adecuadas para garantizar la atención debida a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes que se encuentran bajo tutela administrativa, y para desarrollar y promocionar el sistema de acogimiento familiar frente al residencial; otra queja fue presentada por una asociación infanto-juvenil porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le había denegado una solicitud realizada para el uso de espacios de un colegio público para el desarrollo de actividades; otra queja fue presentada por un sindicato por la sobreocupación de un centro de acogida del sistema de protección de menores y los efectos negativos que ello genera, tanto para el personal, como para los propios menores atendidos.
- 16 quejas expusieron los problemas que padecen las personas con discapacidad. Cinco de ellas mostraban su disconformidad con el grado de discapacidad reconocido; otras tres consideraban que se estaba prestando una deficiente atención a las personas ingresadas en un centro de salud mental; otras dos denunciaban dificultades de movilidad por barreras arquitectónicas; otra queja fue presentada por una asociación en favor de las personas con discapacidad intelectual o trastorno del desarrollo y de sus familias (ANFAS), por la falta de un apoyo suficiente y ajustado a las necesidades del colectivo de personas que atiende, que situaba en una posición crítica tanto a la asociación, como a los programas que desarrolla, y que perjudicaría al citado colectivo de personas.

- 12 quejas se refirieron al Ingreso Mínimo Vital y otras ayudas. En relación con el Ingreso Mínimo Vital, dos de ellas mostraban su disconformidad con la denegación de la prestación, otras dos exponían la demora en resolver sus solicitudes y otra hacía referencia al embargo de cantidades percibidas por dicho concepto. El resto de las quejas versó sobre la falta de ayudas económicas a pesar de la situación de necesidad de los autores de las quejas.
- Nueve quejas trataron sobre la protección de las personas mayores de edad: tres de ellas fueron presentadas por dos ciudadanas que consideraba que diversos organismos no habían adoptado, en su papel mediador, medidas tendentes a alcanzar un acuerdo entre los miembros de la familia para el cuidado de sus padres; otra hacía referencia a la atención que se le presta a su madre en el centro residencial del que es usuaria; otra, por la inexistencia de un servicio de transporte adaptado desde domicilio donde reside al centro de día al que acude; y otra, por el cambio del modo gestión del servicio municipal de atención a domicilio del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.
- Ocho quejas estaban relacionadas la protección de las familias. Dos de ellas porque el Departamento de Derechos Sociales no dispensa el mismo tratamiento al colectivo de familias monoparentales que al de familias numerosas; otras tres por la falta de bonificaciones en el uso de instalaciones deportivas, en la matriculación en la escuela de música o en estudios universitarios para las familias numerosas. Otra de las quejas hacía referencia a la excesiva demora en la modificación de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de Haciendas Locales de Navarra, con el fin de habilitar a las entidades locales para aplicar a las familias numerosas las bonificaciones en la contribución territorial.
- Seis quejas se presentaron por la protección de las personas dependientes: dos, por la demora en la tramitación la solicitud de reconocimiento como personas dependientes; otra por el grado de dependencia asignado; otra por la extinción de la ayuda que venía percibiendo para la contratación de cuidador/a profesional; y otra por la demora en resolver una solicitud de concesión de la habilitación excepcional o provisional para gerocultor, cuidador, auxiliar de ayuda a domicilio y asistente personal.
- Cinco quejas lo fueron por el modo de gestionar la tutela de personas incapacitadas que realiza la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas. Los autores de las quejas consideraban que la fundación no les prestaba una atención adecuada y que no realizaba una gestión apropiada de sus recursos económicos.
- Tres quejas se referían al colectivo de personas LGTBI+: una por la publicación de su identidad de forma errónea en las listas provisionales de un proceso selectivo; otra porque en unas multas que le había remitido la Delegación del Gobierno de España no se referían a ella en género femenino, a pesar de que en su DNI aparece modificado el nombre y el sexo; y otra, por haberse interrumpido el tratamiento hormonal que venía percibiendo, debido a la falta de atención médica por parte del servicio de endocrinología.
- Por último, nueve quejas mostraban su disconformidad con el trato y la atención dispensadas por los servicios sociales.

**11.** La cuarta posición la ocupó la materia que clasificamos como “**acceso a un empleo público**”, con 86 quejas. Aquí se recogen las quejas que presentan los ciudadanos que aspiran a acceder a un empleo público en condiciones de igualdad, mérito y capacidad.

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

- Cinco quejas se formularon porque la convocatoria para el acceso a plazas de Titulado Superior Empleo adscritas al Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, únicamente contemplaba la posibilidad de presentarse a quienes se encontraban en posesión del título de Licenciado o Graduado en Psicología, Pedagogía, Psicopedagogía o título declarado equivalente, impidiendo el acceso al puesto de trabajo de otros titulados universitarios.
- Tres quejas se presentaron porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, tras la entrada en vigor del Decreto-ley Foral 10/2020, de 16 de septiembre, por el que se aprueban medidas en materia de personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, exige la presentación del título de bachillerato o equivalente a quienes se encuentran incluidos en las listas para la contratación temporal resultantes de la convocatoria para acceder a puestos de auxiliar administrativo, cuando en esta se exigió el título de graduado escolar o equivalente para poder participar. Consideraban los ciudadanos afectados que

las previsiones de dicho decreto-ley foral deben aplicarse a futuras convocatorias, para posibilitar, a quienes se presentaron a la última oposición con el título de graduado escolar, optar a la contratación temporal.

- Un colectivo presentó una queja por la situación del personal temporal que presta servicios en las Administraciones públicas de Navarra. Solicitaba medidas que garantizaran la estabilidad en el empleo, que acabasen con la temporalidad prolongada y con el uso abusivo de los contratos de trabajo de duración determinada, considerando que dicha solicitud viene avalada por la jurisprudencia comunitaria habida al respecto.
- Otras dos quejas se presentaron porque el Departamento de Educación, habiendo permitido la inscripción en varias especialidades docentes en el concurso-oposición de profesorado de educación de secundaria, pero posteriormente habiendo establecido fechas coincidentes para la celebración de las pruebas respectivas, impidiendo a los aspirantes compatibilizar la participación en las citadas especialidades, no procedía a la devolución de las tasas abonadas para la inscripción en más de una especialidad.
- Otra porque el Departamento de Salud, en los llamamientos efectuados para el acceso a puestos de trabajo de carácter temporal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, otorgaba preferencia únicamente a quienes, dentro del colectivo de trabajadores mayores de cincuenta y cinco años, habían prestado servicios para la Administración de la Comunidad Foral durante quince años, no valorando los servicios prestados en el sector privado.
- Otra queja mostraba su disconformidad con la falta de actualización de diversos Ayuntamientos en las páginas web de las listas de contratación temporal de temporal de auxiliar y oficial administrativo.

**12.** En quinto lugar se sitúa la materia de **vivienda**, con 83 quejas.

- 39 quejas se presentaron por la falta de adjudicación de viviendas protegidas en régimen de arrendamiento, a pesar de llevar los ciudadanos varios años inscritos en el censo de solicitantes de vivienda protegida y de su situación económica, personal o familiar. La mayoría de estas quejas pone de manifiesto la existencia de un problema muy grave de escasez de viviendas protegidas en régimen de alquiler en Navarra, y especialmente, en la comarca de Pamplona. Esta escasez ha sido reconocida por el departamento competente en materia de vivienda con ocasión del análisis de las quejas o de actuaciones de oficio tramitadas por esta institución.
- 12 quejas guardaban relación con las ayudas públicas a la compra y arrendamiento de vivienda. Todas ellas se referían a los programas Emanzipa y David, en su mayoría, por la denegación por el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos del abono de la alguna mensualidad, por omisiones y defectos formales burocráticos y nada significativos en la justificación del destino de las ayudas.
- Otras ocho quejas estaban relacionadas con el censo de solicitante de viviendas protegidas: dos de ellas porque en el procedimiento de adjudicación de viviendas protegidas se da prioridad al número de dormitorios escogidos, con independencia de la puntuación obtenida mediante la aplicación del baremo, lo cual lleva a que las primeras opciones de unos solicitantes prevalezcan sobre las segundas opciones de otros; otra porque no existen criterios establecidos para la adjudicación de las viviendas protegidas de una promoción concreta entre las personas que han resultado adjudicatarias de las mismas a través del Censo de solicitantes de vivienda protegida. Otra mostraba su disconformidad con la exclusión del censo por no cumplir con el requisito de acceso de capacidad económica.
- También seis ciudadanos formularon quejas relacionadas con la cédula de habitabilidad: dos por la denegación de la renovación y dos porque se habían denegado por existir un informe de evaluación del edificio que había concluido con la calificación de “no apto provisional”.
- Otras seis quejas hacían referencia a defectos constructivos de viviendas protegidas, de las cuales dos se debían a deficiencias de aislamiento térmico que conllevaban la aparición de humedades.

**13.** La sexta posición la ocupa la materia de **tráfico y seguridad vial**, con 79 quejas.

- 48 quejas mostraban la disconformidad de los ciudadanos con sanciones de tráfico y actuaciones de la grúa. Al igual que en años anteriores, destacan las quejas presentadas por ciudadanos

disconformes con las multas y la retirada de su vehículo por el servicio de grúa municipal de la zona de estacionamiento restringido o limitado de Pamplona/Iruña y con las excesivas tasas que deben satisfacer para poder recuperar su vehículo. La verdadera sanción es el coste por la recuperación del vehículo, que se impone incluso en los casos en que no se afecta de un modo considerable al tráfico.

- 14 quejas afectan a la ordenación del tráfico y seguridad vial. Siete de ellas ponen de manifiesto la falta de adopción de medidas por parte de las administraciones correspondientes ante el riesgo que entraña para la seguridad vial la actual configuración y el estado de determinados puntos viarios.
- 11 quejas versaron sobre permisos y autorizaciones. Cuatro de ellas se presentaron por la denegación o anulación por parte del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña de las tarjetas de estacionamiento para residentes para aparcamiento en la zona de estacionamiento limitado y restringido; una de estas denunciaba que no se le había dado audiencia ni la oportunidad de presentar alegaciones, ni se contempla ninguna medida compensatoria por los meses que todavía tiene de vigencia la referida tarjeta, cuyo abono es anual. Otras dos mostraban su disconformidad con que únicamente se otorgue una tarjeta de estacionamiento para residentes por persona, con independencia del número de vehículos que se encuentren a su nombre.
- Otras cinco quejas hacían referencia al estacionamiento para personas con discapacidad.

**14.** En séptima posición aparece la materia de **hacienda**, con **74** quejas.

Por lo que atañe a la Hacienda Foral de Navarra, son mayoría las quejas que versan sobre el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Destacan las cuatro quejas presentadas por ciudadanos a los que se les ha denegado el servicio de atención presencial para la realización de la declaración del IRPF, por haber realizado en 2020 transmisiones de acciones u otros valores mobiliarios cuyo valor supera los 10.000 euros o disponer de ellos de una placa solar y ser estas consideradas como actividad empresarial. Otra de las quejas mostraba la disconformidad con la supresión del servicio de asistencia presencial para la declaración del IRPF que se venía prestando en ejercicios anteriores en Doneztebe-Santesteban, lo que obligaba a las personas contribuyentes que desearan recibir dicho servicio a desplazarse fuera del ámbito próximo a sus domicilios.

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, giradas por ayuntamientos en los casos en que se aprecia que no ha habido un incremento del valor del terreno.

Otras tres quejas se presentaron porque el Departamento de Cohesión Territorial no consideraba a Villava-Atarrabia como municipio afectado de las inundaciones acaecidas el 13 de diciembre de 2019 y, en consecuencia, el ayuntamiento de esta localidad les había denegado la exención del pago de la contribución territorial de 2019.

**15.** La octava posición la ocupó la materia de **función pública**, con **73** quejas.

- 12 quejas lo fueron por cuestiones sobre la jornada, vacaciones, licencias y permisos, la mayoría de ella por denegación de solicitudes: dos por la denegación del permiso de paternidad en familias monoparentales; otras dos por la denegación por el servicio de mantenimiento del Complejo Hospitalario de Navarra de las solicitudes de días de permiso retribuido por asuntos particulares; otra por la denegación del permiso por reparto de empleo; otra por la denegación de un permiso sin sueldo. También se presentó una queja por la desestimación de una solicitud de renuncia a la reducción de jornada, y otra porque, debido a la falta de personal en el Servicio de Bomberos de Navarra-Nafarroako Suhiltzaileak, para dar una respuesta a la carga de trabajo existente la actual plantilla, debían realizarse horas extraordinarias “estructurales” por encima del límite establecido en la normativa que resulta de aplicación.
- 20 quejas se relacionaron con las retribuciones de los empleados públicos. Entre ellas se encuentran las quejas por la falta de reconocimiento de determinados complementos a algunos funcionarios públicos (ayuda familiar por una menor que bajo tutela, complemento por de especial riesgo, complemento de exclusividad, etcétera). Otras dos quejas solicitaban el encuadramiento en el nivel C de la totalidad del colectivo de telefonistas del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

- Otras diez quejas hacían referencia a la provisión de puestos de trabajo. Entre ellas destaca la presentada por una asociación de policías forales que denunciaba la demora en desarrollar reglamentariamente la Ley Foral 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra, en particular, en lo referido a las materias de formación, provisión de puestos de trabajo, segunda actividad, jornadas, horarios y retribuciones del personal de la Policía Foral de Navarra.
- Otras siete quejas estaban relacionadas con el acoso laboral, y dos con procedimientos disciplinarios.

**16.** La novena posición la ocupó la materia de **sanidad**, con 73 quejas.

Destacan las quejas relacionadas con las listas de espera, sobre todo en las especialidades de traumatología, rehabilitación y oftalmología.

18 quejas mostraron la disconformidad con la concreta atención sanitaria y clínica recibida en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Cinco quejas hacían referencia al derecho a la atención sanitaria. Tres de ellas mostraban su disconformidad con las facturas emitidas por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea con motivo de la asistencia sanitaria realizada.

Siete quejas hacían referencia a la historia clínica y al acceso a la información sanitaria, de las cuales tres se presentaron por la demora en la entrega de documentación solicitada.

Tres quejas más se refirieron a las prestaciones sanitarias y al reintegro de gastos: entre ellas destaca la que hacía referencia a que el Departamento de Salud únicamente vacuna contra el virus del papiloma humano a las mujeres.

Otras tres quejas mostraron su disconformidad con determinados aspectos del servicio de transporte sanitario. Entre ellas destaca la presentada por personal sanitario de las ambulancias de soporte vital avanzado del Servicio de Urgencias Extrahospitalarias, por la forma en que se presta el servicio de traslado de pacientes pediátricos y neonatales desde la UCI Pediátrica/Neonatología del Complejo Hospitalario de Navarra, a los hospitales de referencia de otras ciudades para que los menores reciban algún tratamiento médico o quirúrgico que no se les puede ofrecer en Navarra.

Dos quejas versaron sobre la falta de atención en salud mental.

**17.** La décima posición la ocupa la materia de **medio ambiente**, con 63 quejas.

- Continúan predominando las quejas relacionadas con los ruidos por actividades de diversa índole, que llegan hasta 33 quejas, y, en especial, las molestias que padecen algunos ciudadanos en sus domicilios por ruidos que provienen de: servicio de recogida de basuras en horario nocturno, campanas de una iglesia, negocios de hostelería, paradas de autobuses urbanos, ladridos de perros de una guardería canina, bajeras de ocio, obras...
- Otras seis quejas se refieren a la recogida de residuos, la mayoría de ellas por la ubicación de los contenedores de basura.
- Seis quejas se presentaron por la denegación de la información ambiental o por la demora de diferentes administraciones en facilitar la misma.
- Seis quejas estaban relacionadas con las licencias de actividades clasificadas, porque la administración no procedió a inspeccionar determinadas actividades que pudieran estar incumpliendo las condiciones de la licencia, o las presentadas por propietarios de dichas actividades a los que la administración les había requerido la adopción de determinadas medidas con las que no estaban conformes.
- Cuatro quejas se refirieron al medio ambiente urbano, tres a la caza, y otras tres a la protección del medio natural.

**18.** Por **administraciones públicas destinatarias de las quejas**, el 50,5% del total de las quejas presentadas en 2021 se formuló en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, sus organismos públicos y sus sociedades públicas. Se presentaron 711 quejas.

Dirigidas a las entidades locales de Navarra y a sus entes dependientes, se presentaron 372 quejas, que representan el 26,4% del total.

91 quejas hacían referencia a la actuación conjunta de la Administración de la Comunidad Foral y de alguna entidad local.

Las quejas referidas a la Administración del Estado se elevaron a 167 quejas (11,9% del total).

**19.** En cuanto al **medio utilizado para la interposición de las quejas**, la principal vía fue la presentación por medios telemáticos (76%), 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 (22%) y, por último, las dirigidas por correo ordinario (2%).

En el año 2021 la institución renovó la página web del Defensor del Pueblo de Navarra con la finalidad de mejorar la información a la ciudadanía de los servicios que presta, dar cuenta del funcionamiento de la institución, acercar esta al público y simplificar el acceso *on line* de quienes presenten sus quejas, formulen sus consultas, soliciten su mediación o quieran conocer mejor sus funciones.

**20.** De las quejas gestionadas, el 82% fueron admitidas a trámite por el Defensor del Pueblo de Navarra con el fin de examinar el asunto expuesto por el ciudadano.

Con posterioridad a la admisión, la institución investigó 965 quejas. 2021 fue el año en que más investigaciones realizó la institución del Defensor del Pueblo desde su puesta en marcha.

Tras la investigación, el Defensor del Pueblo de Navarra apreció la razón de las personas autoras de la queja, total o parcialmente, en 696 quejas (es decir, en un 72,1% del número total de quejas investigadas).

**21.** Con motivo de las quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra emitió un total de **396 resoluciones**, que comprendieron 279 recomendaciones (59%), 140 sugerencias (29,6%), 16 de estas normativas (es decir, que sugirieron cambios de la normativa en vigor), y 54 recordatorios de deberes legales (11,4%).

La materia en la que más recomendaciones, recordatorios y sugerencias se emitieron fue vivienda. Le siguen, por este orden: covid-19, bienestar social, función pública, educación, tráfico y acceso a un empleo público. Medio ambiente fue otra de las materias destacadas, por delante de hacienda y sanidad.

Algunas recomendaciones y sugerencias que se considera oportuno señalar son las siguientes:

- Que se potencien las líneas de actuación orientadas a favorecer la desinstitucionalización de los menores, y, en todo lo posible, reforzarlas, a fin de favorecer la permanencia en el medio familiar propio o, en su defecto, en familias de acogida. A tal efecto, se sugiere la elaboración de un Plan de reducción de la institucionalización de menores y de fomento del acogimiento familiar, que, atendiendo a tramos de edades y otros parámetros adecuados, recoja objetivos, medidas, compromisos, plazos temporales, etcétera, a fin de eliminar o minimizar la institucionalización y procurar revertir la situación apreciada (Q21/13).
- Que, en los procedimientos de selección de personal que se convoquen, se permita el acceso a los aspirantes, en cualquier momento y fase del procedimiento, al contenido de las pruebas que hayan realizado o a las de otros aspirantes (Q21/830).
- Que, mientras persista la pandemia de covid-19, en los casos de núcleos familiares donde convivan personas de especial riesgo, se analicen y adopten medidas que permitan conciliar del mejor modo posible los derechos a la educación y a la salud de las personas afectadas y, en particular, que se autorice la continuidad del curso de forma telemática (Q20/1190).
- Que, como medida de acción positiva, y dado el deber de los poderes públicos de dispensar un tratamiento especial a las zonas rurales y de montaña, mantenga la previsión relativa a que los solicitantes de primero de bachillerato de las zonas del Pirineo y de Sangüesa-Zangoza, con el fin de continuar sus estudios en el mismo modelo lingüístico, puedan hacer valer, a efectos del baremo de admisión, el domicilio del centro solicitado, mientras se mantenga la actual situación de carencia de centros en esas zonas (Q21/529 a Q21/545, Q21/547, Q21/548, Q21/550 y Q21/560 a Q21/564).

- Que, en relación con la tramitación de proyectos de instalaciones eólicas o solares con incidencia en el medio ambiente, cuando coincida en el tiempo un número significativo de dichos proyectos, sean de especial complejidad o se aprecien otras circunstancias cualificadas, establezca plazos más amplios de exposición pública y participación que los previstos con carácter mínimo en la normativa correspondiente, por así aconsejarlo el principio de participación, que ha de ser real y efectiva (Q21/415).
- Que se adopten medidas para promover que el complemento de especial riesgo, en lo que respecta al ámbito del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, no se circunscriba únicamente al personal que tenga la condición de sanitario, y que sean las características y el contenido funcional de los puestos de trabajo y, en concreto, su exposición a circunstancias de toxicidad, penosidad y peligrosidad, lo determinante a efectos de la percepción de esta retribución (Q21/208).
- Que se establezca una cierta rotación en cuanto a los horarios de paso del servicio de recogida de residuos en horario nocturno por unas y otras zonas donde se presta, o en el desarrollo de los concretos itinerarios dentro de cada zona, a fin de minimizar la afección (Q21/39 y Q21/343).
- Que se garantice que el tratamiento de los datos de carácter personal relacionados con la utilización del sistema de control de acceso a los contenedores con apertura mediante tarjeta magnética se adecua en todo momento al principio de finalidad que establece la normativa aplicable en materia de protección de datos personales de las personas físicas (Q21/1070, Q21/1088, Q21/1128 y Q21/1210).
- Que se mejoren las condiciones en que actualmente se presta el servicio de traslado de pacientes pediátricos y neonatales a los hospitales de referencia de otras ciudades para que los menores reciban tratamientos médicos o quirúrgicos que no se les puede ofrecer en Navarra y que, cuando las circunstancias lo permitan, se realicen los traslados con personal sanitario especializado (Q21/602).
- Que se impulsen medidas para las llamadas que se realicen al número de atención ciudadana 012 sean gratuitas (Q20/459).
- Que, en relación con la implantación de la zona azul en el barrio de la Txantrea, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña desarrolle un proceso participativo, de tal modo que todos los interesados (vecinos, comerciantes, otros colectivos...) puedan, previa la correspondiente y completa información, expresar con plenitud sus inquietudes, observaciones, alegaciones, alternativas, etcétera, y, ponderando todos los intereses, se adopte la decisión que corresponda (Q21/684, 21/699 y 21/821).

**22. El grado de aceptación**, por las administraciones públicas, de las resoluciones emitidas por el del Defensor del Pueblo de Navarra en las quejas, fue del 52,3%.

A este dato, se puede añadir el porcentaje de casos en que la Administración corrigió o rectificó 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 ocurrió en 229 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 68,96%.

Las administraciones públicas que más aceptaron las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra fueron:

En la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y por este orden, los departamentos de Desarrollo Rural y Medio Ambiente; Políticas Migratorias y Justicia; Cultura y Deporte; Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior; Derechos Sociales y Salud. Como menos receptivos, aparecen por este orden, de menos a más, los departamentos de Economía y Hacienda; Desarrollo Económico y Empresarial; Educación; Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y Cohesión Territorial.

Por su parte, las entidades locales más receptivas a aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra fueron el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, y los ayuntamientos de Barañáin/Barañain, Aranguren, Cendea de Cizur, Torres del Rio y Villava/Atarrabia. Las menos receptivas han sido los ayuntamientos de Burlada/Burlata, Valle de Egüés/Eguesibar, Ansoáin/Antsoain y Tudela.

**23.** El 1 de octubre de 2021 entró en vigor el artículo 29 bis de la Ley Foral del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, que estableció la posibilidad de imponer **multas coercitivas** de 1.500 euros a

las Administraciones o entidades responsables, que, pese a los reiterados requerimientos efectuados, no remitieran, como es su deber, la información o documentación o requerida o no respondieran a sus resoluciones, con menoscabo de la función de supervisión de esta institución creada para velar por los derechos de los ciudadanos.

Durante el año 2021 el Defensor del Pueblo de Navarra dictó tres resoluciones por las que iniciaba el procedimiento para la imposición de una primera multa coercitiva a las siguientes administraciones en el caso de que no remitieran la información o respuesta preceptiva en un nuevo plazo que se les daba 10 días hábiles:

- Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior (Q21/580).
- Ayuntamiento de Corella (Q21/766).
- Mancomunidad de Mairaga (Q20/1231).

No obstante, las citadas administraciones procedieron, finalmente, al cumplimiento de sus deberes legales dentro de dicho plazo, por lo que no fue necesaria la imposición de ninguna multa coercitiva.

Como administraciones públicas que se retrasaron excesivamente en la remisión de información o en la respuesta a las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales, se mencionan en el capítulo correspondiente las siguientes:

- Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior: Q21/580 (4 escritos de petición de respuesta a resoluciones).
- Ayuntamiento de Corella: Q21/225 (5 escritos de petición de información) y Q21/766 (4 escritos de petición de información).
- Ayuntamiento de Navascués/Nabaskoze: Q21/31 (5 escritos de petición de información).
- Ayuntamiento de Aranguren: Q21/254 (4 escritos de petición de respuesta a resoluciones).
- Ayuntamiento de Torres del Río: Q20/1047 (4 escritos de petición de respuesta a resoluciones).
- Mancomunidad de Mairaga: Q20/1231 (4 escritos de petición de respuesta a resoluciones).

Como puede observarse, únicamente son seis las Administraciones que se demoraron en exceso en colaborar con el Defensor del Pueblo de Navarra, cifra ostensiblemente menor a la de años anteriores.

**24.** Durante el año 2021, la institución inició **18 actuaciones de oficio** y gestionó un total de 22, puesto que cuatro iniciadas en 2020 se encontraban sin finalización a 31 de diciembre de 2020.

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

De las 18 actuaciones de oficio, cinco versaron sobre bienestar social. En concreto, lo hicieron sobre: a) la extinción de renta garantizada sin audiencia, b) la acogida de menores extranjeros procedentes de Canarias, c) las aportaciones al anteproyecto de la Ley Foral de Protección del menor, d) un informe del Diputado del Común sobre la demora en la tramitación de los expedientes de dependencia; y e) la petición de información sobre los menores en situación de desprotección.

Otras cuatro actuaciones de oficio versaron sobre seguridad ciudadana. En concreto lo hicieron sobre: a) unos robos a ganaderos y agricultores en Tudela, b) la necesidad de investigar la presencia de la extrema derecha y la falta de neutralidad política en cuerpos policiales, con motivo de una petición del Síndic de Greuges de Catalunya; c) el debate social sobre la condena con pena de prisión por manifestaciones hacia instituciones del Estado; y d) la atención sanitaria en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña.

Otras dos actuaciones versaron sobre la materia de medio ambiente: una por la mortandad de rapaces en un parque eólico, y, la otra, por la inclusión de la Balsa de Zolina en el inventario de zonas húmedas.

El resto de actuaciones trató sobre los siguientes asuntos:

- Retrasos en obtener cita en la oficina de extranjería.
- Deducciones en IRPF a “acogimientos de hecho”.
- Mejora de la NA-121A.
- Denegación de la fecundación in vitro a mujeres sin pareja.
- Problemas por el cierre de seis pasos fronterizos en Francia.
- Abandono y mal estado del edificio de la antigua Fundación Aranguren.
- Insuficiencia de medidas para garantizar el derecho a una vivienda.

En doce de las actuaciones de oficio gestionadas, se formularon resoluciones con ocho recomendaciones, un recordatorio de deberes legales, tres sugerencias y tres sugerencias normativas.

De estas doce actuaciones de oficio con resolución, las administraciones públicas destinatarias aceptaron ocho y no aceptaron cuatro. 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 66,66% (resoluciones aceptadas sobre el total de resoluciones respondidas).

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

- En cinco actuaciones, a la vista de la respuesta recibida de la Administración tras la comunicación de la investigación, se consideró el asunto en vías de solución.
- En una actuación de oficio, la situación detectada se puso en conocimiento del Defensor del Pueblo de España, por considerar el asunto de su competencia y, en otra, se remitió una carta al Ministerio de Justicia.
- En dos ocasiones, la actuación consistió en una colaboración con las instituciones del Diputado del Común y del Síndic de Greuges de Catalunya.
- Una de las actuaciones de oficio se encuentra en tramitación y, por tanto, no ha concluido la investigación a la fecha de cierre de este informe.

**25.** Como en años anteriores, la institución ha valorado **la situación de la infancia y la adolescencia** en Navarra en 2020. No se trata de una valoración general o sociológica, sino de una actuación dirigida a comprobar esa situación conforme a las exigencias que a las administraciones públicas de Navarra les impone la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia.

Como aspecto destacable en el plano normativo, durante el ejercicio, se ha elaborado un anteproyecto de ley foral de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, con la vocación de que, una vez aprobada por el Parlamento de Navarra, sustituya a la vigente Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre.

Los principales datos correspondientes a 2021 continúan en sustancia la tendencia que se viene exponiendo durante los últimos años, en cuanto al crecimiento de los indicadores de actividad y atención. En tal sentido, por ejemplo, si se considera un periodo de diez años 2011-2021, se comprueba que la cifra de menores atendidos crece en más de un 100%, y que también son relevantes los incrementos en indicadores tales como el de menores en situaciones de guarda o de menores tutelados.

Nuevamente, se aprecia la dificultad que viene apreciándose en ejercicios precedentes para que se haga realidad la preferencia legal del acogimiento familiar sobre el acogimiento residencial o institucional, con un peso relativo de este último que ronda el 60%. Se trata de una problemática consolidada durante los últimos años y en la que, aun reconociendo los múltiples factores que pueden incidir en la misma, se hace necesario adoptar medidas tendentes a revertirla.

Por otro lado, tras un año 2019 que se caracterizó por un elevado impacto sobre el sistema de protección de la llegada y atención a menores extranjeros no acompañados, y por la habilitación de recursos específicos para tal atención, se aprecia, tanto en 2020 como en 2021, una estabilización en cuanto a la presencia de estos menores, dentro de una fase en que, continuando la necesidad de protección, la atención se va a canalizar a través de los recursos ordinarios del sistema.

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

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

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

Así, desde el año 2008, los ciudadanos han presentado 344 propuestas de mejora.

En 2021 se presentaron quince, en las que los ciudadanos propusieron que:

- Se especifiquen en las listas de contratación temporal del Departamento de Salud los centros de atención primaria de destino.
- Se vacune contra la covid-19 a las parejas y convivientes de las mujeres embarazadas antes que a la población general de la misma edad.
- Se modifique el Texto Refundido de la Ley de Ordenación del Territorio y Urbanismo, aprobado por el Decreto Foral Legislativo 1/2017, de 26 de julio, en lo que respecta a la publicación de los planes urbanísticos en los diarios editados en Navarra.
- Se pueda acceder por vía telemática, a través de la carpeta ciudadana, a la base de datos de Justicia y poder obtener información y documentación de todos los procedimientos judiciales.
- Se refuerce la información durante el proceso de adjudicación de las viviendas de protección oficial.
- Cesen los servicios que la empresa pública TRACASA presta a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- Se regulen los espacios de esparcimiento canino.
- Se valoren, además de los conocimientos técnicos, las competencias, aptitudes, cualidades y capacidades personales, en los procedimientos de acceso al empleo público.
- Se establezca una tarifa especial a personas mayores de 65 años en el transporte urbano que presta La Estellesa.
- Se puedan cubrir servicios imprescindibles, como la secretaría municipal, de los ayuntamientos pequeños, con mayor rapidez y sin excesivas dificultades.
- Se incluya en el calendario vacunal de Navarra, tanto para niños como para niñas, la vacuna del HPV (Virus del Papiloma Humano).
- Se contemplen beneficios fiscales para la contratación de personas que no tienen reconocido el 33% de discapacidad.
- Se implante un servicio de autobús más amplio que garantice la conexión de las localidades más pequeñas con las ciudades.

- Los puestos de empleo de Operador Auxiliar Coordinador de SOS Navarra sean ocupados por Técnicos en Emergencias Sanitarias.
- Se facilite información a pacientes respecto a las demoras en las citaciones y al sistema de reclamación.

De las diecisiete propuestas gestionadas (las quince presentadas en 2021 y dos pendientes de 2020), una se trasladó al Defensor del Pueblo de España. Dos no se trasladaron a ninguna administración por no contener una pretensión concreta. De las catorce restantes, seis se consideraron directamente aceptadas, otras seis se consideraron no aceptadas, y otras dos dieron lugar a la formulación de dos sugerencias (una de ellas normativa), siendo una aceptada por la administración y la otra no.

**27.** A lo largo del ejercicio, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló diez **sugerencias normativas**, de las cuales se destacan a continuación las siguientes:

a) En relación con la covid-19:

- Que se continúen realizando, con la debida celeridad, los trámites necesarios para la aprobación del Decreto Foral por el que se regula la prestación del servicio a distancia mediante la modalidad de teletrabajo para el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos.

b) En relación con las instalaciones de aprovechamiento de energía solar destinadas al autoconsumo. Esta sugerencia se dirigió a cinco administraciones diferentes.

- Que las administraciones con competencia en esta materia agilicen los procedimientos para realizar las modificaciones normativas que resulten necesarias, cada una desde su ámbito (local o foral), y adopten criterios administrativos favorables a la colocación de instalaciones de aprovechamiento de energía solar destinadas al autoconsumo.

c) En relación con los criterios de inscripción de parejas estables en Navarra:

- Que se promueva una norma que permita a las personas que así lo deseen la declaración, ante el encargado del Registro de Parejas Estables u otra unidad administrativa, como pareja, independientemente de la nacionalidad, condición civil foral o situación administrativa de sus miembros.

**28.** En 2021, el número de consultas registradas por la oficina de atención ciudadana de la institución ascendió a **1.923 consultas**.

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

Le siguen las consultas sobre la covid-19. El mayor número de consultas se refiere a sanciones impuestas a ciudadanos por infracciones graves de las restricciones de la movilidad y sobre la aplicación del artículo 36.6 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana, por considerar desproporcionado que se califique la conducta como “desobediencia a la autoridad y a sus agentes”. La vacunación frente a la covid-19, en especial, la inclusión de unos colectivos u otros en el protocolo de vacunación, y las dificultades para solicitar cita, ha suscitado en la ciudadanía diversas consultas. En materia sanitaria, predominaron las consultas sobre la imposibilidad de contactar telefónicamente con los centros de salud y sobre la actuación de los rastreadores. La implantación del certificado digital covid-19, su exigibilidad y los requisitos para acceder al mismo también han suscitado diversas consultas. Por ejemplo, se consultó en varias ocasiones los motivos por los que este únicamente se proporciona si la enfermedad se detecta a través de una prueba PCR, y no de antígenos. En vivienda, se presentaron consultas por la rescisión de contratos de alquiler durante la crisis sanitaria y la posibilidad de suspender o prorrogar los lanzamientos forzosos de las viviendas, y dos consultas sobre el protocolo establecido en los ascensores para evitar el riesgo de contagio. En relación con las ayudas previstas para compensar las afecciones económicas provocadas por la covid-19, se consultó acerca de la demora en su concesión y la falta de inclusión de determinados sectores. Las cuestiones laborales también fueron objeto de consulta, como la demora o denegación de la prestación por ERTE o el retraso en las citas para ser atendidos en las oficinas del Servicio

Público de Empleo Estatal (SEPE). La demora en la citación de la asistencia presencial en las oficinas del Instituto Nacional de la Seguridad Social para tramitar diversas pensiones, así como las dificultades para contactar telefónicamente con dicho organismo, suscitó en los ciudadanos y ciudadanas varias dudas. En el sector de la hostelería, se consultó sobre la instalación de terrazas autorizadas, así como sobre la posibilidad de que sea devuelta la parte proporcional del importe de las tasas de residuos de aquellos periodos en los que el servicio no se ha prestado, total o parcialmente. De las consultas planteadas en materia educativa, se desprende la preocupación por las insuficientes medidas de seguridad y prevención contra la covid-19 implantadas en los centros escolares y por el consiguiente riesgo que supone para la salud de las familias. La demora en obtener cita en la Oficina de Extranjería para la realización de diversos trámites también fue objeto de consulta. La obligatoriedad del uso de mascarillas en centros escolares o en comercios suscitó dudas a familias y a personas que se encuentran exentas de su utilización.

En tercer lugar figuran las consultas sobre vivienda, donde destacaron las relacionadas con la dificultad existente en el acceso a la vivienda, los procesos de adjudicación de viviendas de protección oficial, las ayudas para acceder a una vivienda de protección oficial, las referidas a defectos constructivos existentes en las viviendas de protección oficial, la existencia de problemas de convivencia entre vecinos, los requerimientos de abandonar viviendas y desahucios y la cédula de habitabilidad.

**29.** Durante el año 2021, el Defensor del Pueblo de Navarra **compareció en el Parlamento de Navarra** en cinco ocasiones, con motivo de:

- La propuesta de modificación del artículo 20.3 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo de Navarra, en relación con el Servicio de Mediación.
- La queja planteada por un médico del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, por su situación personal, laboral y profesional en que se encontraba tras haber denunciado unos hechos que consideraba de extrema gravedad, acaecidos en el Complejo Hospitalario de Navarra (Q20/1135).
- La petición de un colectivo de padres y madres del alumnado no admitido en el colegio San Francisco de Javier de Tudela (Q21/694).
- La exposición oral del resumen del informe anual correspondiente al año 2020 en la Comisión de Régimen Foral.
- La exposición oral del resumen del informe anual correspondiente al año 2020 ante el Pleno del Parlamento de Navarra.

**30.** La Asociación Navarra de Mediación (ANAME) se dirigió en 2020 al Defensor del Pueblo de Navarra expresando su deseo de desarrollar un servicio de mediación administrativa adscrito a la institución.

Como resultado de dicha iniciativa, y tras distintas actuaciones, el Defensor del Pueblo de Navarra propuso al Parlamento de Navarra la modificación del artículo 20.3 de Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor del Pueblo de Navarra, con la finalidad de reforzar su papel como institución de mediación. En sesión celebrada el 22 de febrero de 2021 la Mesa del Parlamento de Navarra acordó la modificación del citado artículo 20.3.

Durante el año 2021, la institución llevó a cabo las actuaciones precisas para poner en marcha el Servicio de Mediación. A tal fin, se estableció un área funcional denominada "Servicio de Mediación", de cuya gestión se encarga un asesor; se firmó un convenio de colaboración con la Asociación Navarra de Mediación (ANAME) para el desarrollo de las funciones de mediación por el Servicio de Mediación del Defensor del Pueblo de Navarra; se aprobó un protocolo para establecer el funcionamiento interno del Servicio de Mediación de la institución; se formó al personal asesor de la institución en nociones básicas de mediación; y se publicitó en prensa escrita la existencia del nuevo Servicio de Mediación. Asimismo, a finales de año se constituyó la comisión mixta de seguimiento, que es la encargada de velar por el cumplimiento de lo establecido en el convenio que se firmó con ANAME, su seguimiento, evaluación y control, resolver los problemas de interpretación y las incidencias que puedan plantearse en su aplicación.

Además, se tramitaron los siguientes expedientes:

- Tres (dos de ellos solicitados por personas distintas sobre un mismo asunto) cuya mediación fue solicitada directamente por los ciudadanos. En todos ellos las administraciones concernidas por la mediación aceptaron

iniciar el proceso. Sin embargo, en uno de dichos asuntos no se llegó a una solución mediada, mientras que en el otro, sí.

- Seis expedientes en los que el Defensor del Pueblo de Navarra, tras tramitar la queja presentada por los ciudadanos, sugirió a las partes que llevaran a cabo, bien directamente, bien, si así lo acordaban, con la intervención de un mediador, un proceso constructivo y proactivo de diálogo, a fin de procurar resolver la controversia surgida. En tres casos, la administración no aceptó el inicio del proceso de mediación; en otro asunto la administración sí lo aceptó, pero no así la persona interesada; en otro caso las partes (administración y ciudadano) aceptaron el inicio del proceso de mediación, encontrándose actualmente el asunto pendiente de acuerdo; y en el último de ellos todavía está pendiente de conocerse la postura de la administración, tras haber trasladado la persona interesada su disposición a alcanzar una solución mediada.

- Dos expedientes en los que se solicitó formalmente la mediación, pero, al no quedar clara la voluntad real de las personas interesadas de llevar a cabo un proceso de mediación, se tramitaron como expedientes de queja, al considerarse que esta era la forma que mejor se ajustaba a la petición de los ciudadanos y ciudadanas expresada en sus escritos.

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

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

Los datos referidos a las quejas presentadas y gestionadas en la institución del Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2021 son los siguientes:

1. El **número total de quejas presentadas** fue de 1.408.
2. El **número total de expedientes de queja gestionados** fue de 1.540.

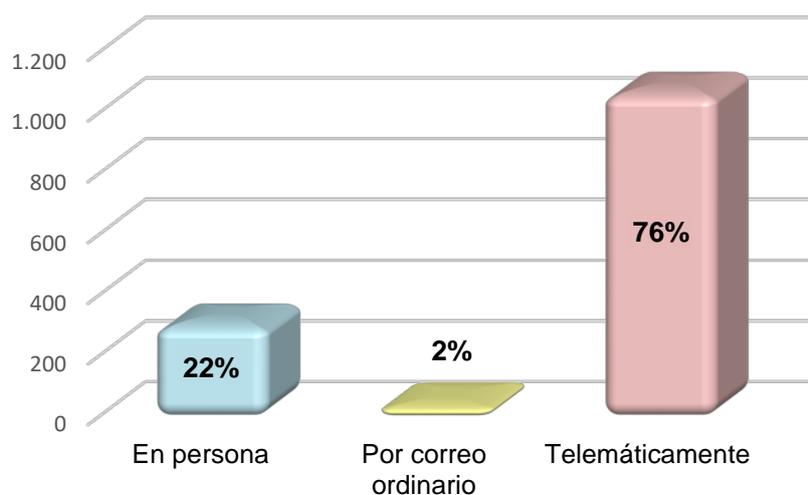
Consideramos que las 1.408 quejas presentadas han dado lugar a 1.358 expedientes de queja, dado que ha habido varios asuntos con un número de quejas detrás: 13 quejas sobre el requerimiento de justificar la tenencia de licencia municipal de apartamento turístico, 15 quejas de la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción-FACUA porque no se le reconoce la condición de interesada en determinados procedimientos instados en materia de consumo, y 25 quejas presentadas por padres y madres de alumnado de Sangüesa-Zangoza y del Pirineo referentes al baremo de admisión para cursar bachillerato en el curso 2021/2022.

El número total de expedientes de queja gestionados durante el año 2021 se obtiene de sumar, a los 1.358 expedientes de queja del año, 182 expedientes de queja tramitados del año anterior, por haber quedado pendientes a 31 de diciembre de 2020.

	Número de quejas	
	Presentadas	Gestionadas
2021	1.408	1.540
2020	1.416	1.602
2019	1.138	1.219
2018	1.052	1.193
2017	921	1.121
2016	830	989
2015	1.546	972
2014	2.742	1.045
2013	954	1.168
2012	1.298	1.510
2011	850	1.042
2010	929	1.151
2009	901	1.069
2008	647	779
2007	447	656

3. A fecha 31 de diciembre de 2021, quedaron **resueltos** 1.335 expedientes de queja, el 86,7% de los gestionados. Por tanto, a esa fecha quedaron pendientes de resolución 205 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 (76%), 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 (22%) y, por último, las dirigidas por correo ordinario (2%).



5. El número total de personas que han presentado las quejas o que se encuentra detrás de ellas, sin tener en cuenta a los representados por entidades de carácter social, medio ambiental o de otra índole, ha sido de **7.137 personas**.

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

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

	Desde el inicio hasta		
	el acuse de recibo al ciudadano	la admisión a trámite de la queja	el cierre del expediente de queja
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

**2.2. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS.**

Las Administraciones públicas destinatarias de las quejas presentadas en el año 2021 han sido las siguientes:

<b>Administraciones o entidades públicas destinatarias de las quejas</b>	<b>Número de quejas</b>	<b>%</b>
Foral	711	50,5%
Local	372	26,4%
Foral + Local (*)	91	6,5%
Estatal	167	11,9%
Entidades privadas ajenas a la Administración	33	2,3%
Judicial	8	0,6%
Universidad Pública de Navarra	8	0,6%
Colegios profesionales	4	0,3%
Administración autonómica e internacional	3	0,2%
Federaciones deportivas	2	0,1%
Cámara de Comptos	1	0,1%
Otras / varias	8	0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>1.408</b>	<b>100,0%</b>

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

Como puede verse, el mayor número de las quejas presentadas se formuló en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, incluyendo sus organismos públicos y sus sociedades públicas. Se presentaron 711 quejas, que representan el 50,5% del total.

Referidas a las distintas entidades locales y sus entes dependientes, se presentaron 372 quejas, que representan el 26,4% del total.

En relación con la actuación conjunta de la Administración de la Comunidad Foral y de alguna entidad local, se presentaron 91 quejas.

Referidas a la actuación de la Administración del Estado, se presentaron 167 quejas (11,9% del total).

Las quejas referidas a entidades privadas ajenas a la Administración fueron 33 (2,4%): entidades bancarias, compañías aseguradoras, compañías aéreas, compañías telefónicas, alojamientos rurales y hoteleros, clínicas privadas, empresas de informática, sociedades deportivas, oficinas de rehabilitación de viviendas, plataformas digitales, ...

La Administración de Justicia y la Universidad Pública de Navarra fueron destinatarias de ocho quejas cada una (0,6%).

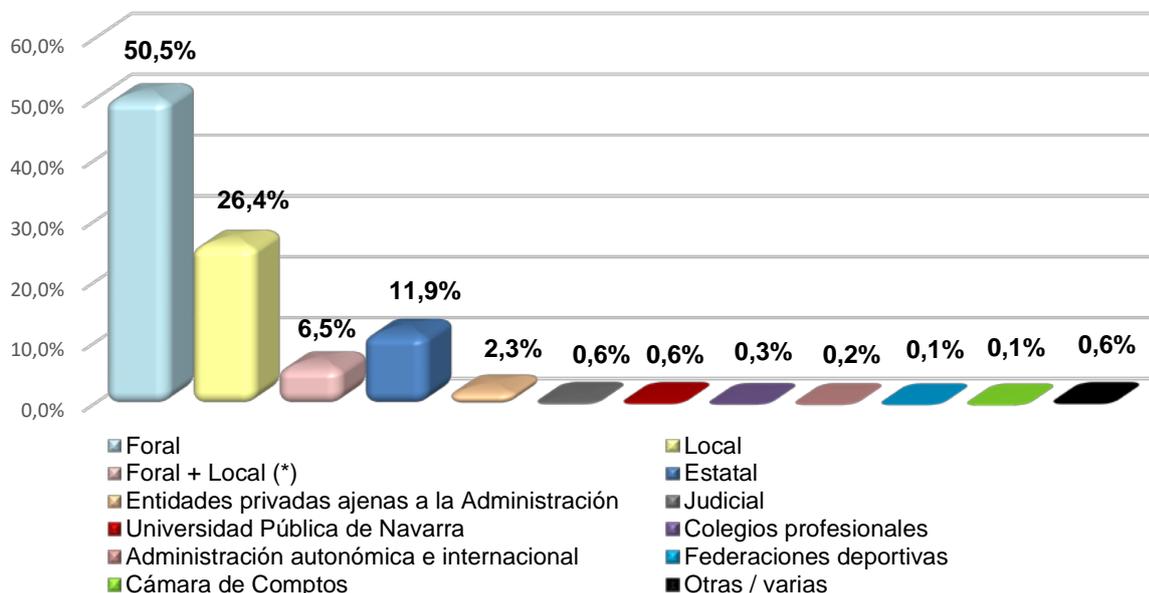
Referida a la actuación de colegios profesionales, se presentaron cuatro quejas (0,3%), dos de las cuales iban dirigidas al Colegio de Abogados de Pamplona, una al Colegio de Abogados de Tudela y una al Colegio Oficial de Farmacéuticos.

En relación con las administraciones de comunidades autónomas se presentaron tres quejas (0,2%), dos referidas a Euskadi y una a Aragón.

Las quejas relacionadas con federaciones deportivas fueron dos: una dirigida a la Federación Navarra de Ajedrez y otra referida a las federaciones deportivas en general.

En una queja, la Administración destinataria fue la relativa a la Cámara de Comptos.

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



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	206	27,5%
Educación	184	24,6%
Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	75	10,0%
Derechos Sociales	74	9,9%
Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	74	9,9%
Economía y Hacienda	47	6,3%
Desarrollo Económico y Empresarial	43	5,7%
Cohesión Territorial	16	2,1%
Desarrollo Rural y Medio Ambiente	13	1,7%
Cultura y Deporte	6	0,8%
Universidad, Innovación y Transformación Digital	6	0,8%
Políticas Migratorias y Justicia	5	0,7%

En estas 749 quejas relativas a los diferentes departamentos, están incluidas 43 que se refieren simultáneamente a la Administración de la Comunidad Foral y a alguna entidad local.

También están incluidas 59 quejas que afectan, al mismo tiempo, a varios departamentos del Gobierno de Navarra, 2 que afectan a varios departamentos y al Defensor del Pueblo de España, 1 que afecta a un departamento, a la Administración de Justicia y al Colegio de Abogados de Pamplona, 1 que afecta a un

departamento y al Colegio Oficial de Médicos de Navarra, y 1 que afecta a un departamento y a la Federación Navarra de Fútbol.

Además, a estas 749 quejas hay que añadir 5 que se refieren a la Administración de la Comunidad Foral en general, es decir, sin especificar ningún departamento en concreto.

Por **entidades locales**, recibieron cuatro o más quejas los siguientes ayuntamientos:

- Pamplona/Iruña: 146 quejas.
- Valle de Egüés/Eguesibar: 16 quejas.
- Tudela: 14 quejas.
- Burlada/Burlata: 9 quejas
- Aranguren, Barañáin/Barañain, Cortes, Cendea de Cizur, Peralta/Azkoien y Zizur Mayor/Zizur Nagusia: 6 quejas cada uno.
- Ansoáin/Antsoain, Estella/Lizarra, Huarte/Uharte y Mendavia: 5 quejas cada uno.
- Castejón y Galar: 4 quejas cada uno.

La actuación y gestión de los concejos dio lugar a la presentación de 13 quejas, referida cada una de ellas a un concejo diferente, a excepción del Concejo de Figarol, que recibió cuatro quejas.

Referidas a la actuación de las Mancomunidades, se presentaron 45 quejas, siendo la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona la que más quejas ha recibido: 16 quejas.

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

<b>Municipios</b>	
Ablitas	1
Adiós	2
Altsasu/Alsasua	2
Ancín/Antzin	1
Andosilla	2
Ansoáin/Antsoain	5
Aoiz/Agoitz	2
Aranguren	6
Arbizu	2
Artajona	1
Bakaiku	1
Barañáin/Barañain	6
Barillas	3
Baztan	1
Beire	1
Bera	1
Berbinzana	1
Beriáin	1
Berrioplano/Berriobeiti	3
Berriozar	3
Buñuel	2

<b>Municipios</b>	
Burlada/Burlata	9
Caparroso	2
Cárcar	1
Carcastillo	1
Cascante	1
Cáseda	3
Castejón	4
Castillonuevo	1
Cendea de Cizur	6
Cintruénigo	1
Corella	1
Cortes	6
Erro	1
Estella/Lizarra	5
Esteribar	1
Etxalar	3
Etxarri Aranatz	3
Etxauri	1
Funes	3
Galar	4
Gallipienzo	2
Huarte/Uharte	5
Igantzi	1
Imotz	2
Irurtzun	1
Ituren	1
Juslapeña/Txulapain	2
Larraún	1
Lekunberri	1
Lerga	1
Lodosa	1
Lónguida/Longida	2
Lumbier	1
Marcilla	1
Mendavia	5
Miranda de Arga	3
Murchante	2
Murillo el Fruto	1
Muruzábal	1
Navascués/Nabaskoze	1
Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar)	3
Ochagavía/Otsagabia	1
Odieta	1
Olejua	1

<b>Municipios</b>	
Olite/Erriberri	2
Orkoien	3
Pamplona/Iruña	146
Peralta/Azkoien	6
Puente la Reina/Gares	1
San Adrián	2
Sangüesa/Zangoza	2
Sartaguda	1
Sunbilla	3
Tafalla	3
Torres del Río	2
Tudela	14
Ujué/Uxue	1
Urdazubi/Urdax	1
Valle de Egüés/Eguesibar	16
Valtierra	1
Viana	2
Villafranca	1
Villava/Atarrabia	1
Yesa	2
Zizur Mayor/Zizur Nagusia	6
<b>Total</b>	<b>361</b>

<b>Concejos</b>	
Aramendía	1
Arraitz-Orkin	1
Cizur Menor	1
Echávarri	1
Eugi	1
Figarol	4
Navascués/Nabaskoze	1
Rada	1
Torres de Elorz	1
Zubielqui	1
<b>Total</b>	<b>13</b>

<b>Mancomunidades</b>	
Agrupación de Servicios Sociales Zona Básica de Orkoien	3
Mancomunidad de Aguas del Moncayo	2
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	16
Mancomunidad de la Ribera	4
Mancomunidad de Montejurra	3
Mancomunidad de Montes Kintoa-Quinto Real	1
Mancomunidad de Sakana	1
Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa	1

<b>Mancomunidades</b>	
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Altsasu, Olazti y Ziordia	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Ancín-Amescoa	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Buñuel	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Noáin	3
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Olite	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Peralta	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de las Villas de Arguedas, Valtierra, Villafranca, Milagro y Cadreita	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base y Deportes Valdizarbe	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Lazagurría, Lodosa, Mendavia, Sartaguda y Sesma	1
Mancomunidad de Servicios Sociales Izaga	1
Mancomunidad de Valdizarbe	1
Mancomunidad para la gestión de Residuos Sólidos Urbanos de la Ribera Alta de Navarra	1
<b>Total</b>	<b>45</b>
<b>TOTAL</b>	<b>419</b>

En estas 419 quejas están incluidas 48 que se refieren, simultáneamente, a alguna entidad local de Navarra y a la Administración de la Comunidad Foral.

También están incluidas 16 quejas que se refieren simultáneamente a varias entidades locales de Navarra.

Además, a estas 419 quejas hay que añadir una que se refiere a las entidades locales de Navarra en general, es decir, sin especificar ninguna entidad local en concreto.

### **2.3. QUEJAS ADMITIDAS.**

Las quejas admitidas para su tramitación fueron 1.263, lo que representa un porcentaje de un 82% respecto del total de 1.540 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 135. 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 8,8% de los expedientes gestionados no fue posible abrir una investigación sobre los hechos expuestos por los ciudadanos.

Las principales causas de inadmisión fueron:

- No apreciarse *a limine* la existencia de irregularidad (25 casos).
- Considerar que el Defensor del Pueblo de Navarra carece de competencia para su tramitación (20 casos).
- Haber planteado el asunto directamente al Defensor del Pueblo de Navarra sin hacer un previo y necesario planteamiento del mismo a la Administración competente (13 supuestos).
- No apreciarse pretensiones concretas (13 asuntos).
- Tratarse de asuntos de carácter jurídico-privado (7 casos).
- No aportar los ciudadanos los datos e información solicitados desde la institución (6 casos).
- Haber superado el plazo de un año, previsto en la Ley Foral, para plantear una queja (5 supuestos).
- Versar la queja sobre asuntos que se encuentran en la vía judicial (5 casos).
- Plantear asuntos en que el ciudadano carece de un interés legítimo (3 supuestos).
- Considerar que la queja es anónima, al no identificarse debidamente el promotor de la queja (2 asuntos).

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.

En 26 casos se reiteraron asuntos ya tratados y finalizados anteriormente.

En 10 casos, las personas promotoras de las quejas desistieron de su tramitación.

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

Del total de quejas gestionadas en el año 2021, 142 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 140 quejas.

Las dos quejas restantes fueron remitidas al Ararteko de Euskadi y al Justicia de Aragón.

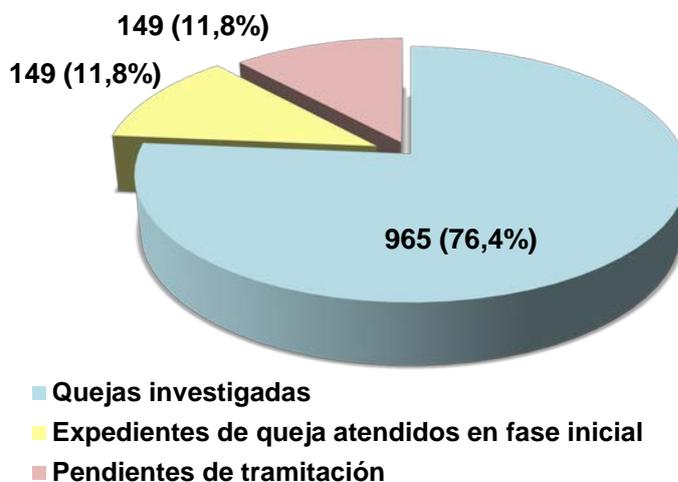
En estos casos, la institución mantiene relación tanto con el Defensor del Pueblo de España o con las instituciones autonómicas análogas, como con las personas que han presentado la queja, a efectos de facilitar a estos el envío y recepción de documentación o el asesoramiento que puedan requerir.

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

Los 1.263 expedientes en que la queja resultó admitida dieron lugar a que se investigaran 965 expedientes de queja, es decir, fueron investigados por el Defensor del Pueblo de Navarra el 76,4% de los expedientes de queja admitidos.

En otros 149 expedientes, la cuestión planteada por los ciudadanos fue resuelta sin necesidad de realizar una investigación, es decir, fueron atendidos en una fase inicial.

De esos 1.263 expedientes, 149 se encontraban en tramitación al 31 de diciembre de 2021.

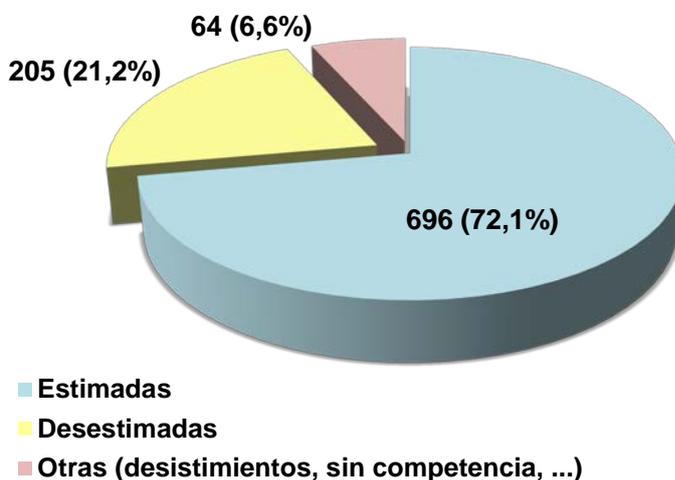


Tras la investigación:

- El Defensor del Pueblo de Navarra estimó que el reclamante tenía razón, total o parcialmente, en 396 expedientes de queja y, en consecuencia, dictó las resoluciones correspondientes.
- En 229 expedientes, la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra dio lugar a que los asuntos planteados en la queja entraran en vías de solución o a que la Administración aceptara la pretensión de los autores de queja sin necesidad de emitir resolución alguna.
- 70 expedientes se encontraban, a 31 de diciembre de 2020, pendientes de respuesta, por parte de la administración, a la resolución emitida. Otro expediente se refería a una queja reabierto en 2021 en las que ya se había formulado resolución.
- En 205 expedientes, el Defensor del Pueblo de Navarra 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 otro lado, 64 expedientes de queja concluyeron por causas como desistimiento de los autores de la queja, no apreciarse la competencia del Defensor del Pueblo de Navarra, 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.



Como puede apreciarse, bien porque, tras la investigación, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyera que existían motivos para atender la pretensión de los autores de la queja (396 casos de 2021 y 71 procedentes del año anterior), bien porque, con motivo de la comunicación de la investigación a la Administración, se lograra para el ciudadano la satisfacción de su pretensión (229 casos), quedaron estimadas, total o parcialmente, 696 quejas de los ciudadanos, lo que representa el 72,1% de los 965 expedientes de queja investigados.

En la página web de la institución ([www.defensornavarra.com](http://www.defensornavarra.com)), en el epígrafe de “quejas”, dentro del punto “quejas presentadas 2021”, se relacionan las principales quejas presentadas ante la institución, así como si han sido admitidas, la causa de inadmisión, si han sido remitidas al Defensor del Pueblo de España o a otros comisionados autonómicos, si han sido investigadas, y si se ha dictado resolución (en este último caso, al pinchar sobre el epígrafe “resolución emitida”, se accede al texto de la resolución dictada).

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

Los 396 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 396 resoluciones, comprensivas, a su vez, de un total de 473 recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales.

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

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

- En el capítulo VII de este informe.
- En la página web del Defensor del Pueblo de Navarra, con su contenido esencial, a la que se puede acceder en la dirección [www.defensornavarra.com](http://www.defensornavarra.com), en el epígrafe correspondiente a 2021.

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

Materia	Número de Resoluciones	Recomendación	Recordatorio de deberes legales	Sugerencia	Sugerencia normativa	TOTAL
Vivienda	47	53	3	11	0	67
covid-19	40	22	2	17	1	42
Bienestar social	34	21	3	16	0	40
Función pública	30	19	7	6	0	32
Educación	29	18	2	16	0	36
Tráfico	26	22	3	4	0	29
Acceso a un empleo público	22	18	2	5	1	26
Medio ambiente	22	12	9	3	1	25
Sanidad	21	13	1	7	0	21
Hacienda	19	15	3	5	0	23
Urbanismo	16	13	4	0	0	17
Seguridad ciudadana	14	12	1	1	0	14
Euskera	11	7	1	8	0	16
Servicios públicos	11	8	2	2	0	12
Transparencia	6	4	1	2	0	7
Administración electrónica	5	0	3	4	0	7
Justicia	5	3	1	1	1	6
Obras públicas	5	2	0	4	0	6
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	5	5	1	0	0	6
Energía	4	1	0	5	11	17
Protección de datos personales	4	2	2	0	0	4
Agricultura	3	3	0	0	0	3
Funcionamiento de las entidades locales	3	1	0	2	0	3
Memoria histórica	3	1	2	0	0	3
Turismo	3	2	0	1	0	3
Bienes de las Administraciones públicas	2	1	0	1	0	2
Cultura	2	0	0	2	0	2
Deporte	2	0	0	1	1	2
Consumo	1	1	0	0	0	1
Trabajo	1	0	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>396</b>	<b>279</b>	<b>54</b>	<b>124</b>	<b>16</b>	<b>473</b>

El cuadro refleja que lo que más se dirigen a las administraciones públicas son recomendaciones, con el fin de que estas adopten una conducta concreta: se han dictado 279 recomendaciones (el 59% del total de la suma de recomendaciones, recordatorios y sugerencias).

Le siguen las sugerencias: 140 (el 29,6%), siendo 16 de ellas normativas.

Han sido formulados 54 recordatorios de deberes legales (el 11,4%).

De este modo, la institución mantiene, con sus sugerencias y recomendaciones, un carácter proactivo en casi nueve de cada diez veces que se dirige a la Administración. En el 11,4% de los casos, recuerda deberes legales a las distintas administraciones afectadas.

Por materias, es vivienda la materia en la que más recomendaciones, recordatorios y sugerencias se emitieron. Le siguen, por este orden: covid-19, bienestar social, función pública, educación, tráfico y acceso a un empleo público. Medio ambiente es otra de las materias destacadas, por delante de hacienda y sanidad.

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

- El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña: 56 resoluciones.
- El Departamento de Salud: 51 resoluciones.
- El Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos: 48 resoluciones.
- El Departamento de Educación: 47 resoluciones.
- El Departamento de Derechos Sociales: 21 resoluciones.
- El Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: 21 resoluciones.
- El Departamento de Economía y Hacienda: 16 resoluciones.
- El Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar: 10 resoluciones.
- El Departamento de Cohesión Territorial: 8 resoluciones.
- El Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente: 8 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Tudela: 8 resoluciones.
- El Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial: 7 resoluciones.
- La Mancomunidad de la Comarca de Pamplona: 7 resoluciones.

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

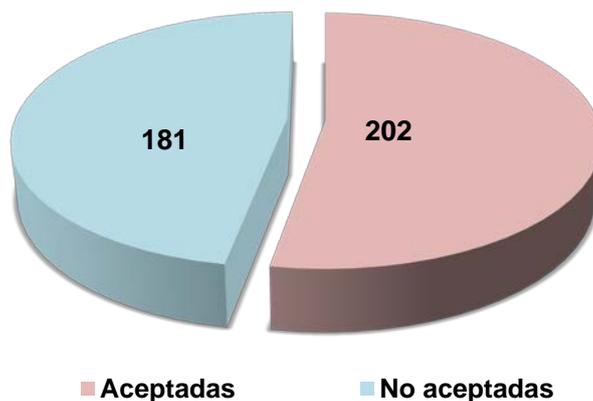
Del total de 396 expedientes de queja en que se formularon resoluciones, en el momento de cierre de la redacción de este capítulo, las administraciones públicas supervisadas habían dado respuesta a 392 de ellos (99%):

- En 202 casos, la Administración aceptó el pronunciamiento de la institución.
- En otros 181 casos, rechazó la propuesta.
- Nueve 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 4 resoluciones, que representan el 1% del total.

Si no se tienen en cuenta las resoluciones que han quedado pendientes de respuesta (puesto que todavía se desconoce el sentido de la contestación), el porcentaje de aceptación de las resoluciones por las administraciones públicas es del 51,5%. Es decir, computando los expedientes en los que se recibió contestación, las Administraciones aceptaron las decisiones de la institución, de media, en uno de cada dos expedientes.

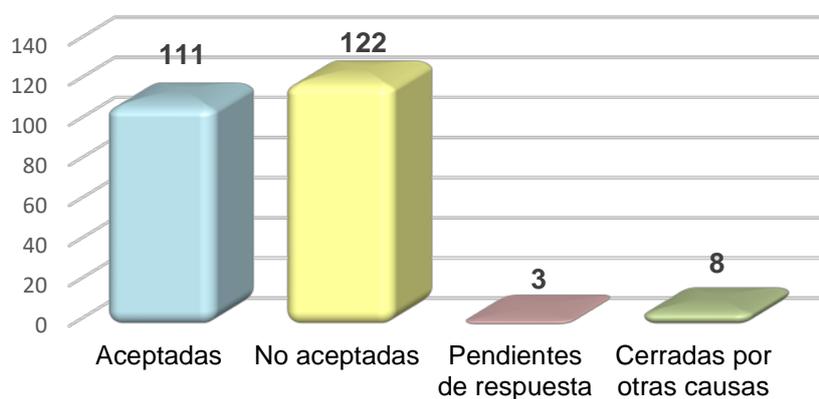
### Resoluciones dictadas y respondidas en 2021



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.

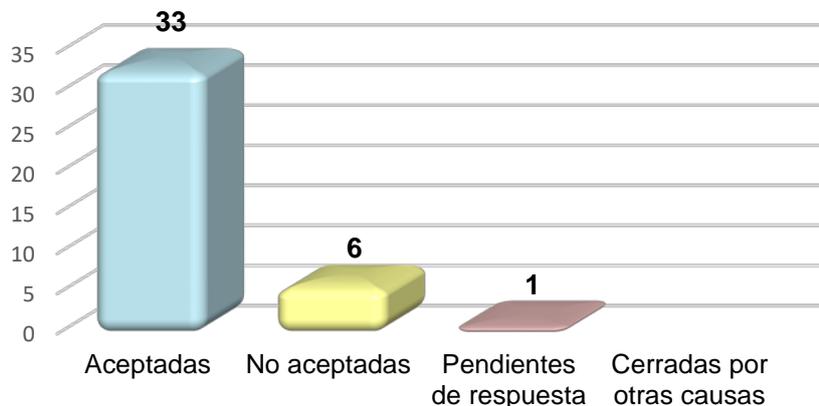
A continuación, se muestra el grado de aceptación de las recomendaciones, de los recordatorios de deberes legales y de las sugerencias (incluidas las normativas), referido al número de expedientes de queja afectados.

#### Recomendaciones:



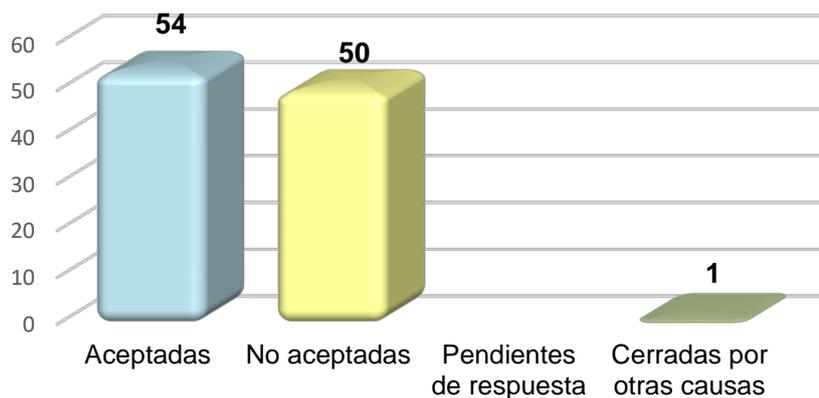
El porcentaje de aceptación de las recomendaciones emitidas en 2021 es de un 47,6% sobre el total de respuestas de la Administración.

**Recordatorios de deberes legales:**



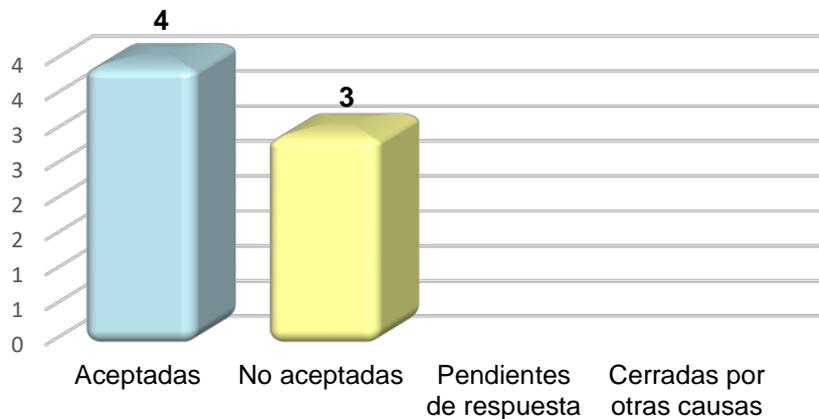
El porcentaje de aceptación de los recordatorios de deberes legales sobre el total de respuesta de la Administración es del 84,6%.

**Sugerencias:**



El porcentaje de aceptación de las sugerencias sobre el total de respuestas de la Administración es del 51,9%.

**Sugerencias normativas:**



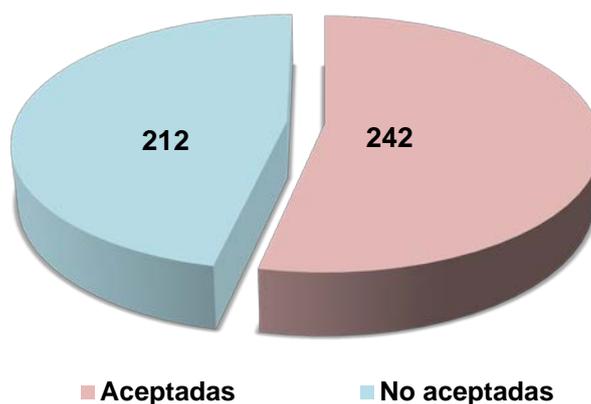
El porcentaje de aceptación de las sugerencias normativas es del 57,1% sobre el total de respuestas de la Administración.

A continuación, se ponen de manifiesto los porcentajes de aceptación de las resoluciones emitidas durante el año 2021, diferenciando por el tipo de administración pública afectada, esto es, distinguiendo entre la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, las entidades locales de Navarra, y las universidades, colegios profesionales y otras entidades públicas.

	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	Pendientes de respuesta	% Aceptadas sobre respondidas	% pendientes
Gobierno de Navarra	235	97	129	9	0	41,3%	0,0%
Entidades locales	156	101	51	0	4	66,4%	2,6%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	5	4	1	0	0	80,0%	0,0%
<b>Total</b>	<b>396</b>	<b>202</b>	<b>181</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>51,5%</b>	<b>1,0%</b>

Si también se tiene en cuenta el resultado de las resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2020, esto es, la aceptación o no aceptación de resoluciones formuladas con anterioridad a 2021 y respondidas durante este año, el porcentaje de aceptación total aumenta del 51,5% al 52,3%.

### Resoluciones respondidas en 2021



Los datos por tipo de administración pública afectada son:

	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	Pendientes de respuesta	% Aceptadas sobre respondidas	% pendientes
Gobierno de Navarra	270	116	145	9	0	43,0%	0,0%
Entidades locales	192	122	66	0	4	64,9%	2,1%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	5	4	1	0	0	80,0%	0,0%
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>242</b>	<b>212</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>52,3%</b>	<b>0,9%</b>

En el cuadro siguiente, se muestra el grado de aceptación por administración pública afectada. Para este análisis, únicamente se pone de manifiesto el porcentaje de aceptación de aquellas administraciones públicas que han tenido tres o más expedientes de queja en los que se ha respondido a resoluciones durante 2021 y hasta la fecha de cierre de redacción de este informe, hayan sido emitidas en el año 2021 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 2021, mientras que las de este epígrafe son las resoluciones que “se respondieron” por las administraciones en 2021, con independencia del año de emisión.

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

	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
<b>GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)</b>					
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	10	8	2	0	80,0%
Departamento de Políticas Migratorias y Justicia	4	3	0	1	75,0%
Departamento de Cultura y Deporte	3	2	1	0	66,7%
Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	29	16	13	0	55,2%
Departamento de Derechos Sociales	23	12	11	0	52,2%
Departamento de Salud	58	30	28	0	51,7%
Departamento de Cohesión Territorial	9	4	5	0	44,4%
Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	56	18	32	6	32,1%
Departamento de Educación	52	15	35	2	28,8%

	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas sobre respondidas
Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial	7	2	5	0	28,6%
Departamento de Economía y Hacienda	18	5	13	0	27,8%
<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b>					
Ayuntamiento de Pamplona-Iruña	59	42	17	0	71,2%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	9	6	3	0	66,7%
Ayuntamiento de Barañáin- Barañain	6	4	2	0	66,7%
Ayuntamiento de Aranguren	3	2	1	0	66,7%
Ayuntamiento de la Cendea de Cizur	3	2	1	0	66,7%
Ayuntamiento de Torres del Río	3	2	1	0	66,7%
Ayuntamiento de Villava-Atarrabia	3	2	1	0	66,7%
Ayuntamiento de Tudela	10	4	6	0	40,0%
Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain	3	1	2	0	33,3%
Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar	14	4	10	0	28,6%
Ayuntamiento de Burlada-Burlata	4	1	3	0	25,0%
<b>% medio de resoluciones aceptadas sobre respondidas en 2021</b>					<b>52,3%</b>

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

Por su parte, las entidades locales más receptivas a aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra han sido el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain. Las menos receptivas han sido los Ayuntamientos de Burlada/Burlata, Valle de Egüés/Eguesibar, Ansoáin/Antsoain y Tudela.

En el Capítulo VII 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 2021.

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

Además del grado de aceptación de las resoluciones que ya se ha indicado en el apartado anterior, habría que tener en cuenta el grado de aceptación total de las pretensiones reflejadas en las quejas. Mientras que el primero se cifra en el 52,3% de aceptaciones por la Administración, el segundo indica la suma de los casos en que a las aceptaciones de la Administración de las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra se añaden los casos en que la persona autora de la queja ve satisfecha su pretensión con motivo de la intervención de la institución en su asunto, lo que fija **el grado de aceptación de las pretensiones en el 68,96%**.

Este porcentaje recoge la aceptación de las 396 resoluciones emitidas en 2021 (202 de ellas aceptadas, 181 no aceptadas, nueve cerradas por otras causas y cuatro pendientes de respuesta), así como la aceptación de las 71 resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2020 o han resultado reabiertas en 2021 (40 de ellas aceptadas y 31 no aceptadas), y, además, los 229 casos en que la Administración ha corregido o rectificado su proceder antes de que se emitiera una resolución, dando solución al problema del ciudadano por la sola intervención de la institución requiriendo información.

Este porcentaje se calcula dividiendo A entre B, siendo:

A: El número de resoluciones aceptadas (202+40) 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 (229). Lo que da un total de 471.

B: El número de resoluciones respondidas, hayan sido aceptadas o no (202+181+40+31), más los casos en que la persona autora de la queja ve satisfecha su pretensión (229). Lo que da un total de 683.

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

El número de quejas presentadas en 2021 se distribuye por materias, comparado con el año anterior, de la manera que figura en el siguiente listado:

Materias	Quejas					
	2021		2020		Variación	
covid-19	200	14,2%	294	20,8%	-94	-32,0%
Educación	128	9,1%	49	3,5%	79	161,2%
Bienestar social	118	8,4%	327	23,1%	-209	-63,9%
Acceso a un empleo público	86	6,1%	63	4,4%	23	36,5%
Vivienda	83	5,9%	68	4,8%	15	22,1%
Tráfico	79	5,6%	56	4,0%	23	41,1%
Hacienda	74	5,3%	49	3,5%	25	51,0%
Función pública	73	5,2%	71	5,0%	2	2,8%
Sanidad	73	5,2%	49	3,5%	24	49,0%
Medio ambiente	63	4,5%	49	3,5%	14	28,6%
Consumo	50	3,6%	26	1,8%	24	92,3%
Seguridad ciudadana	49	3,5%	37	2,6%	12	32,4%
Urbanismo	40	2,8%	28	2,0%	12	42,9%
Servicios públicos	34	2,4%	19	1,3%	15	78,9%
Extranjería	29	2,1%	21	1,5%	8	38,1%
Seguridad social	28	2,0%	30	2,1%	-2	-6,7%
Euskera	23	1,6%	34	2,4%	-11	-32,4%
Justicia	22	1,6%	36	2,5%	-14	-38,9%
Transparencia y participación ciudadana	21	1,5%	14	1,0%	7	50,0%
Trabajo	15	1,1%	15	1,1%	0	0,0%
Turismo	15	1,1%	4	0,3%	11	275,0%
Administración electrónica	13	0,9%	0	0,0%	13	100,0%
Funcionamiento de las entidades locales	12	0,9%	12	0,8%	0	0,0%
Protección de datos personales	12	0,9%	6	0,4%	6	100,0%
Obras públicas	11	0,8%	9	0,6%	2	22,2%
Deporte	10	0,7%	4	0,3%	6	150,0%
Agricultura	9	0,6%	5	0,4%	4	80,0%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	9	0,6%	21	1,5%	-12	-57,1%

Materias	Quejas					
	2021		2020		Variación	
Bienes de las Administraciones públicas	8	0,6%	9	0,6%	-1	-11,1%
Energía	8	0,6%	0	0,0%	8	100,0%
Cultura	6	0,4%	4	0,3%	2	50,0%
Memoria histórica	4	0,3%	2	0,1%	2	100,0%
Contratos públicos	1	0,1%	2	0,1%	-1	-50,0%
Derecho civil	1	0,1%	0	0,0%	1	100,0%
Industria	1	0,1%	3	0,2%	-2	-66,7%
<b>TOTAL</b>	<b>1.408</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.416</b>	<b>100,0%</b>	<b>-8</b>	<b>-0,6%</b>

### 3.2. RELACIÓN DE QUEJAS.

A continuación, se relacionan las principales quejas presentadas por la ciudadanía durante el año 2021, agrupadas por materias.

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

Las quejas correspondientes a la covid-19 se detallan en el capítulo siguiente, para mayor claridad.

El contenido íntegro de los recordatorios de deberes legales, sugerencias, y recomendaciones que ha formulado la institución en el año 2021 con motivo de tales quejas, se contiene en el Capítulo VII de este informe.

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

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

###### a) Administración núcleo.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, al configurar las listas de aspirantes a la contratación temporal derivadas de la oposición del puesto de trabajo de auxiliar administrativo, no ha atendido el orden de prioridad contemplado en la normativa reguladora de las normas de gestión. Expone que ha considerado mayor mérito la superación de los dos primeros ejercicios de la primera prueba con una mayor puntuación, que la superación de todos los ejercicios de la convocatoria pese a no haber aprobado la misma. Q21/65.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no incluye el título de Técnico Superior entre las titulaciones exigidas en la convocatoria para la contratación temporal de Técnico de Grado Medio (Publicaciones). Expone que, a pesar de que el puesto requiere conocimientos específicos de diseño gráfico, tal y como se refleja en el temario, y aun cuando la formación específica en diseño gráfico, hasta hace pocos años, solo se podía obtener a través de titulaciones equivalentes al actual Técnico Superior, se exige una licenciatura o una diplomatura para participar en la convocatoria. Considera incongruente que pueda presentarse un Ingeniero Agrónomo, pero no un Diseñador Gráfico. Añade que este demérito de la Formación Profesional -salvo en campañas publicitarias- no es un hecho aislado puesto que se da también en otras contrataciones de empleo público. Q21/106.

- Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Dos ciudadanas interponen dos quejas porque el Departamento Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, tras la entrada en vigor del Decreto-ley Foral 10/2020, de 16 de septiembre, por el que se aprueban medidas en materia de personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, exige la presentación del título de bachillerato o equivalente a quienes se encuentran incluidos en las listas para la contratación temporal resultantes de la convocatoria para acceder a puestos de auxiliar administrativo, cuando en esta se exigió el título de graduado escolar o equivalente para poder participar. Consideran que las previsiones de dicho Decreto-ley Foral debieran aplicarse a futuras convocatorias, para posibilitar a quienes se presentaron a la última oposición con el título de graduado escolar, optar a la contratación temporal. Q21/183 y Q21/199.
  - Asunto ya tratado (Q20/986), con resolución emitida, no aceptada por la Administración.
- Un colectivo presenta una queja por la situación del personal temporal que presta servicios en las Administraciones públicas de Navarra. Solicita medidas que garanticen la estabilidad en el empleo, que acaben con la temporalidad prolongada y con el uso abusivo de los contratos de trabajo de duración determinada, considerando que dicha solicitud viene avalada por la jurisprudencia comunitaria habida al respecto. Q21/238.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, en la convocatoria de un proceso selectivo para cubrir ciento cincuenta y siete vacantes del puesto de trabajo de servicios generales, ha previsto un turno de acceso restringido para mujeres víctimas de violencia de género. Señala que ello supone prescindir de lo que dispone el Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, que solo contempla los turnos de acceso libre, de promoción y de discapacidad. Considera que el turno citado se opone al principio constitucional de igualdad, al no permitir acceder por el mismo a hombres que sean víctimas de violencia doméstica. Q21/354.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque, como consecuencia de la errónea información facilitada por el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, no ha podido presentarse a la convocatoria para la cobertura de plazas para la brigada del Ayuntamiento de Cortes. Expone que, días después de solicitar información sobre dicho procedimiento y de haberle sido indicado que este no se había convocado, tuvo conocimiento de que, no solo habían sido convocadas dichas plazas, sino que, además, había finalizado el plazo para la presentación de solicitudes. Manifiesta que ello le ha ocasionado un grave perjuicio, tanto económico como moral, dado el largo tiempo que lleva sin empleo. Q21/414.
  - 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 presentan dos quejas porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, y el Departamento de Derechos Sociales han incluido las vacantes que ocupan en la oposición del puesto de servicios generales convocada. Consideran que, en aplicación de la tasa de reposición, deben incluirse en primer lugar las vacantes de mayor antigüedad y, en todo caso, aquellas que hayan sido cubiertas temporalmente al menos durante tres años. Critican que otras vacantes no incluidas en la convocatoria cumplen dichas características, y que personas que obtuvieron menor puntuación mantengan el puesto. Q21/450 y Q21/451.
  - Quejas investigadas – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no está ofreciendo las necesidades para la atención de la Campaña de Prevención

y Extinción de Incendios Forestales de Verano, a quienes participaron en el último proceso selectivo convocado para la contratación temporal de los puestos de conductor y peón auxiliar de bombero. Expone que, según se les ha indicado, ello responde a que todavía no se dispone de los resultados del curso de capacitación que debieron realizar, y que por ello los llamamientos se realizan a las personas incluidas en la lista anterior. No está conforme puesto que, en virtud de la normativa aplicable, tienen prioridad los aspirantes de las listas más recientes sobre los de las más antiguas. Q21/463.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación interpone dos quejas porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, ha excluido a las personas con diabetes de participar en la convocatoria para Policía Foral de Navarra, lo cual contradice el Acuerdo del Consejo de Ministros de 30 de noviembre de 2018, por el que se eliminan ciertas causas médicas de exclusión en el acceso al empleo público. Añade que el Proyecto de Real Decreto por el que se aprueba el cuadro médico de exclusiones para el ingreso en la Policía Nacional, va en línea con la no exclusión de las personas con diabetes. Q21/473 y C21/1101.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no le concedió hace dos años una adaptación en la oposición del puesto de trabajador social al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos en la que participó, pese a disponer de un informe médico de su especialista en traumatología que justificaba su solicitud de adaptación. Q21/664.
  - Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).
- Un ciudadano interpone una queja porque el tribunal calificador de las pruebas selectivas para la provisión de plazas de Titulado de Grado Medio en Formación y Empleo, no le contesta expresamente a la impugnación presentada de varias preguntas contenidas en el segundo examen. Manifiesta que la falta de motivación y valoración expresa le ha generado indefensión, y que, como consecuencia de esta actuación del tribunal, el procedimiento ha continuado, no pudiendo presentarse a la tercera y última prueba de la oposición por una diferencia de puntuación de menos de un punto. Q21/703.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con un ejercicio de una oposición a Policía Foral celebrada en el año 2007. Expone que dicho ejercicio práctico, denominado “redacción de un tema de actualidad”, fue planteado de forma inadecuada y no fue corregido con criterios objetivos por el Tribunal calificador, siendo varias las personas perjudicadas por esta actuación administrativa. Pide que la Administración considere su propuesta de que a los perjudicados se les dé un apto en la citada oposición. Q21/714.
  - Queja no admitida por extemporánea (más de un año).
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, en la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de treinta y siete plazas del puesto de trabajo de bombero, ha establecido baremos diferentes para hombres y mujeres en las pruebas físicas, con diferencias en el punto de corte que resultan desproporcionadas y no tienen razonabilidad, especialmente en la prueba de press de banca y en el test de barrow. Señala el ejemplo de una convocatoria del puesto de bombero del Ayuntamiento de Madrid, donde, habiendo también distintos baremos, el umbral mínimo de exigencia sí coincide. Q21/752.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque considera que el actual sistema de contratación de la Administración Núcleo vulnera gravemente los principios de mérito y capacidad, al haber personas que, situadas en los primeros puestos de las listas de contratación temporal, tienen contratos de menos horas que otras personas que, estando en puestos posteriores, disfrutan incluso de vacantes. Además, no se tiene la posibilidad de acceder a una mejora de empleo, ni de modificar la preferencia

de zonas o modalidad contractual, una vez finalizada la oposición, tal y como se aplica en otros organismos, como Osasunbidea. Q21/888.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha declarado no apta para desempeñar el puesto de trabajo de Especialista de Apoyo Educativo en el Departamento de Educación, lo cual ha determinado su declaración como “no disponible” en la lista para la contratación temporal en la que se encontraba incluida. Se siente indefensa por la forma en la que se le declaró no apta, ya que tuvo conocimiento del informe de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, que sirvió de base para proceder a dicha declaración, a posteriori de la declaración de no apto y de no disponible en la lista de contratación, y después de los llamamientos realizados para cubrir el puesto de trabajo al que aspira. Denuncia que dicho informe se emitió sin oírle previamente y sin tener en cuenta su estado actual, ya que se fundamenta en una valoración que se le hizo hace cuatro años. Q21/916.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Varios ciudadanos y un colegio profesional interponen cinco quejas porque la convocatoria que se está elaborando para el acceso a plazas de Titulado Superior Empleo adscritas al Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, únicamente contempla la posibilidad de presentarse a quienes se encuentren en posesión del título de Licenciado o Graduado en Psicología, Pedagogía, Psicopedagogía o título declarado equivalente, impidiendo el acceso al puesto de trabajo de otros titulados universitarios. Alegan que debería abrirse la posibilidad de concurrir a otras titulaciones correspondientes al nivel A funcional, por su afinidad con las funciones del puesto que se convoca. Q21/982, Q21/999, Q21/1003, Q21/1056 y Q21/1062.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, para la configuración de la lista de las personas aspirantes que han superado alguna prueba del proceso selectivo para la contratación temporal del puesto de Titulado Grado Medio en Formación y Empleo, puntúa las pruebas de tal forma que puede darse el caso de que, personas que han obtenido una puntuación total más alta que otros aspirantes entre la primera prueba y la segunda, quedan situadas en la lista de contratación en una posición más baja por el hecho de que la puntuación de la primera prueba ha sido inferior, aunque superada. Además, considera que, a las personas que no han superado ninguna prueba, se les tiene que tener en cuenta la puntuación de la primera o de la segunda prueba, siempre que al menos sea el 30% de la puntuación máxima, no solo de la primera. Q21/1029.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no reconoce que dispone de la titulación suficiente para ocupar el puesto de Técnico de Apoyo a la Inclusión (antes Especialista de Apoyo Educativo) y, en consecuencia, no le incluye en la lista de contratación temporal como disponible. Expone que el departamento no considera equivalentes a efectos académicos el certificado de escolaridad que ella posee, con el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria que tenía que aportar para estimar válida la superación de la prueba de acceso a grado superior. Manifiesta que presentó un recurso en el que incluía jurisprudencia en sentido contrario, pero que todavía no ha sido resuelto. Q21/1069.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud y el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no le facilitan información respecto a la toma de posesión de la plaza de auxiliar de enfermería que obtuvo. Dado que se encuentra embarazada y que la fecha prevista para dicha toma de posesión coincide con la fecha del parto, ha realizado diversas consultas, pero no saben dar respuesta a sus dudas relativas al aplazamiento de la toma de posesión o al disfrute del permiso de maternidad. Q21/1084.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, tras la entrada en vigor del Decreto-ley Foral 10/2020, de 16 de septiembre, por el que se aprueban medidas en materia de personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, exige la presentación del título de bachillerato o equivalente a quienes se encuentran incluidos en las listas para la contratación temporal resultantes de la convocatoria para acceder a puestos de auxiliar administrativo, cuando en esta se exigió el título de graduado escolar o equivalente para poder participar. Considera que las previsiones de dicho Decreto-ley Foral debieran aplicarse a futuras convocatorias, para posibilitar a quienes se presentaron a la última oposición con el título de graduado escolar, optar a la contratación temporal. Q21/1140.
  - Asunto ya tratado anteriormente (Q20/986), con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.

#### **b) Departamento de Educación.**

- Varios maestros de educación primaria especialistas de inglés, aprobados sin plaza en la convocatoria del año 2019, interponen una queja porque, al intentar optar a una plaza definitiva, están obligados a participar en la misma especialidad e idioma por la que ya superaron el procedimiento selectivo. Exponen que la incorporación del sistema Programa de Aprendizaje de Inglés (PAI) ha ocasionado que las plazas de su especialidad e idioma tiendan a desaparecer en los diferentes concursos. Por ello, dada su formación, titulación y nivel de inglés, solicitan poder optar a plazas de la especialidad de PAI, al igual que se permite en otras comunidades autónomas. Q21/110.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Varios ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Educación no prioriza, en la contratación temporal de personal docente en plazas de perfil de lengua extranjera, a los aspirantes que acreditan el perfil (C1) respecto a los aspirantes habilitados de forma transitoria. Exponen que, a mayor abundamiento, está prevista la prórroga de dicha acreditación transitoria hasta el año 2024, lo que ocasiona un perjuicio, no solo en quienes poseen la titulación acreditativa oficial del C1, sino también en la calidad del Programa de Aprendizaje de Inglés, Francés y Alemán. Q21/252.
  - 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 Educación, en la convocatoria del concurso-oposición para profesores/as de enseñanza secundaria y formación profesional de 2020, ha decidido organizar las pruebas selectivas de las distintas especialidades docentes el mismo día, lo que determina que una persona aspirante pueda presentarse a una sola especialidad por idioma. Manifiesta que ello tendrá como consecuencia, por un lado, no entrar en la lista A, sino en la general, de aquellas especialidades en las que no se puedan presentar y, por otro, una baremación no ajustada a la valía de los aspirantes, perjudicando la calidad del sistema y de la enseñanza. Q21/272.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja por la calificación obtenida en la prueba de conocimiento de castellano, previa al concurso-oposición de profesores de Escuelas Oficiales de Idiomas 2021. Expone que, a pesar de poseer el título de Filología Hispánica, el Departamento de Educación le exigió la realización de un examen de castellano como requisito para tomar parte en el proceso selectivo, que no ha superado. No comparte los criterios de corrección que se han aplicado y entiende que la nota obtenida no refleja su competencia lingüística en el idioma. Solicita la revisión de su examen por otro órgano y que se le permita formar parte del concurso-oposición. Q21/327.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación, habiendo permitido la inscripción en varias especialidades docentes en el concurso-oposición de profesorado de educación de secundaria, pero posteriormente habiendo establecido fechas coincidentes para la celebración de

las pruebas respectivas, impidiendo a los aspirantes compatibilizar la participación en las citadas especialidades, no procede a la devolución de las tasas abonadas para la inscripción en más de una especialidad. Q21/399.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un sindicato presenta una queja porque el Departamento de Educación cambia constantemente el perfil requerido para impartir determinadas materias, especialmente en el perfil sanitario. Indica que hay módulos o materias en los que la exigencia de dicho perfil carece de rigor, apareciendo y desapareciendo a conveniencia de los equipos directivos, generando desconcierto y discriminación. Por otra parte, solicita que se amplíe el perfil sanitario a las especialidades de Biología y Tecnología de Alimentos. Q21/475.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no reconoce su perfil profesional sanitario, a pesar de sus estudios en la rama clínica y sus quince años de ejercicio profesional como veterinaria. Indica que, a diferencia de lo que ocurre en otras comunidades autónomas, y pese a la íntima unión existente entre la salud humana y la veterinaria, que ha quedado acreditada por la propia Organización Mundial de la Salud, no puede impartir determinadas materias de formación profesional en las que se requiere dicho perfil. Q21/482.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no procede a la modificación de la puntuación que le fue otorgada en las convocatorias para el acceso a puestos de personal docente de 2016 y 2018, de forma que se le valore el conocimiento del lenguaje de signos. Critica que dicha formación sea requisito para el acceso a determinados puestos de trabajo, pero que no se valore como mérito. Expone que lleva cinco años siendo contratada con un perfil que no le fue valorado en la oposición. Q21/551.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha acordado su expulsión del proceso selectivo de acceso al cuerpo de docentes de educación secundaria y formación profesional, al considerar el Secretario del Tribunal Coordinador, que no había respetado la regla del proceso consistente en dejar de escribir cuando se diera la orden correspondiente en tal sentido. Defiende que se encontraba en el parte final del aula y que no se oyó la orden de finalización (a diferencia de la precedente relativa a que faltaban cinco minutos). Señala que, ya desde que escuchó esta orden precedente, se dedicó a repasar su ejercicio, sin escribir nada nuevo. Manifiesta que, cuando le vio el Secretario del Tribunal con el bolígrafo en la mano, lo único que había hecho era tachar una palabra repetida, así como que soltó dicho bolígrafo inmediatamente cuando aquel se lo ordenó, siendo esta la primera indicación que oyó relativa a la finalización de la prueba. Q21/639.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no procede a la actualización de las titulaciones previstas para acceder a la contratación temporal como docente en ESO, Bachiller y FP (contempladas en la Orden Foral 37/2020, de 8 de abril, del Consejero de Educación). Expone que, a diferencia de otras comunidades autónomas (cita el caso de Cantabria), su titulación universitaria de Grado en Asistencia de Dirección-Management Assistance no está incluida. Añade que se ha dirigido al Departamento de Educación solicitando la actualización de las titulaciones, su habilitación e incorporación a las listas, no habiendo recibido una respuesta concreta a su petición. Q21/715.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con el desarrollo y calificación del segundo ejercicio del concurso-oposición para docentes de educación secundaria y formación

profesional. Expone que, durante la defensa oral de su programación, la presidenta del Tribunal calificador se ausentó de la sala, quedando este compuesto por cuatro miembros, pese a que en la convocatoria se establece que debe estar por cinco. Considera que esta actuación vulneró su derecho a acceder a la función pública en condiciones de igualdad. Manifiesta, además, que, al acceder al expediente, ha constatado errores materiales o aritméticos en las correcciones. Q21/741.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque fue expulsada del proceso selectivo de acceso al cuerpo de docentes de educación secundaria y formación profesional, debido a que compareció tres minutos más tarde al acto del llamamiento del Tribunal para la comprobación de la identidad de los aspirantes y el otorgamiento de una hora para la realización de la segunda prueba de la oposición (defensa de la programación didáctica y preparación y exposición de una unidad didáctica). Defiende que se equivocó de edificio y que el retraso fue mínimo. Además, indica que llegó a tiempo para que el Tribunal confirmara su identidad y firmara el acta de llamamiento. Q21/743.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no le ha puntuado, en la baremación de los méritos de la convocatoria para el ingreso en los cuerpos de profesores de enseñanza secundaria y de profesores técnicos de formación profesional, en el apartado relativo a la experiencia docente previa en otros centros (“centros privados o de administraciones no educativas”), la docencia impartida en el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare. Expone que, según el departamento, pese a ser el Servicio Navarro de Empleo un centro dependiente de administración no educativa, este no cuenta con un código de registro de centro. Considera injusto que diez años de experiencia docente impartiendo certificados de profesionalidad que son equivalentes a la Formación Profesional no puntúen. Q21/769.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un sindicato formula una queja porque ha detectado que, en la conformación de tribunales de la OPE docente cuyo mínimo legal es de cinco miembros, no se han cubierto las bajas habiendo nutridas listas de suplentes disponibles. Indica que ello ha ocasionado que se hayan quedado tribunales conformados por cuatro miembros, que además de estar por debajo del mínimo legal es número par. Q21/785.
  - Queja investigada – La institución trasladó al sindicato autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación ha desestimado su solicitud de incorporación a las listas de aspirantes a la contratación temporal como personal docente, en la especialidad de Sistemas Eléctricos y Automáticos, al no haber acreditado estar en posesión del Máster. Tiene conocimiento de que se han incluido docentes con el título del Máster sin finalizar. Q21/829.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque, a pesar de haber presentado una reclamación frente a los resultados provisionales de las pruebas de acceso al Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria del ámbito de gestión de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, por el escaso margen que le quedaba para alcanzar la nota mínima que le hubiera permitido realizar una media de las calificaciones logradas, el Departamento de Educación le denegó acceder a las pruebas realizadas. Critica que se le haya dado acceso a la totalidad de las pruebas una vez publicados los resultados definitivos y adjudicadas las vacantes. Q21/830.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no le reconoció adaptación alguna en la prueba de comprensión auditiva de la oposición de docente de la Escuela Oficial de Idiomas, por lo que no pudo entender nada al tener reconocida una discapacidad auditiva del 33% y

encontrarse la audición de la prueba dificultada por el hecho de que se entremezclaba el ruido de unos cencerros. Q21/950.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un sindicato presenta una queja porque el Departamento de Educación está cubriendo puestos de inspectores e inspectoras accidentales mediante designaciones singulares, lo cual atenta contra los criterios de igualdad, publicidad, mérito y capacidad, al no garantizarse el derecho de las personas interesadas a participar en un procedimiento previo de concurrencia competitiva. No está conforme con que se contemple y sistematice dicho proceder en el actual proyecto de Orden Foral reguladora de la configuración, ordenación y gestión de las relaciones de aspirantes al desempeño de puestos de inspectores e inspectoras accidentales. Q21/1106.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación ha eliminado las plazas de la especialidad de euskera que fueron ofertadas para la siguiente OPE en la primera mesa sectorial. Expone que, desde que se anunciaron las plazas, muchas personas comenzaron a preparar la oposición, pero que se han quedado sin ninguna posibilidad de acceder al empleo público, pues la oferta publicada en la segunda mesa sectorial ha eliminado todas las plazas de la especialidad de euskera. Q21/1148.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Aceptada.
- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra interpone una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a la falta de inclusión de un afiliado en las listas de contratación temporal de la especialidad de inglés de la Escuela Oficial de Idiomas. Q21/1169.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un sindicato presenta una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a la calificación de una prueba del concurso-oposición de ingreso en el Cuerpo de Secundaria. Q21/1193.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a la puntuación otorgada en el procedimiento selectivo de ingreso, acceso y de adquisición de nuevas especialidades al Cuerpo de Profesores y Profesoras de Enseñanza Secundaria, y de ingreso y adquisición de nuevas especialidades al Cuerpo de Profesorado Técnico de Formación Profesional. Q21/1198.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana muestra su disconformidad con que el Departamento de Educación no contemple la licenciatura de periodismo entre titulaciones previstas para acceder a la contratación temporal como docente en ESO, Bachiller y FP). C21/54.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

### c) Departamento de Salud.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud, en los llamamientos efectuados para el acceso a puestos de trabajo de carácter temporal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, otorga preferencia únicamente a quienes, dentro del colectivo de trabajadores mayores de cincuenta y cinco años, hayan prestado servicios para la Administración de la Comunidad Foral durante quince años. Considera la medida discriminatoria para quienes hayan trabajado en el sector privado. Q21/56.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no convoca oposiciones para la provisión del puesto de trabajo de higienista bucodental. Expone que se ha cubierto recientemente una plaza utilizando una antiquísima lista, constituida en la última convocatoria que tuvo lugar en 2005. Indica que, de esta manera, se ha dejado sin posibilidad de acceder a dicho puesto a quienes en su día no pudieron realizar el examen, bien por carecer en aquel momento de la titulación, bien por menoría de edad. Q21/187.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud se demora en concluir el concurso-oposición de técnico/a especialista en laboratorio del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, cuya convocatoria se publicó en julio de 2019 y la prueba se celebró en diciembre de 2019. Señala que otros procesos análogos convocados en aquellas fechas ya culminaron. Q21/321.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha realizado varios llamamientos para la contratación temporal como administrativo, a pesar de haber indicado en tres ocasiones que actualmente se encuentra en situación de excedencia especial por cuidado de un familiar de primer grado, en su puesto de trabajo de técnico de administración pública (rama jurídica) en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Critica que, aunque esta circunstancia sea conocida por la administración, se le siguen ofreciendo contrataciones y no se le pone en la situación de “no disponible” en la correspondiente lista de contratación. Q21/336.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud le ha inadmitido en las listas abiertas del puesto de oficial de 1<sup>ª</sup> (mantenimiento), al no haber aportado ninguna de las titulaciones exigidas para admitir su solicitud. Expone que aportó su titulación como técnico especialista en “máquinas-herramientas”, titulación que ya se integra en las últimas convocatorias de la Dirección General de Función Pública para el mismo puesto. Por este motivo presentó instancia al departamento que todavía no ha sido resuelta. Q21/444.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula dos quejas porque el Departamento de Salud le ha indicado que perdería el orden de prelación en el listado de contratación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea donde se encuentra incluido, en el caso de que decidiera no seguir en el puesto de trabajo que viene desempeñando cuando finalice el término previsto en el contrato en vigor, habiéndosele ofrecido la prórroga del mismo. Expone que el departamento lo considera como una renuncia a un contrato en vigor, siendo, en realidad, que el contrato se extingue por cumplimiento del término pactado entre las dos partes. Q21/854 y C21/1762.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de puestos de enfermero/a, ha previsto una valoración de méritos con la que no está conforme. Critica que no se valoren como mérito las titulaciones oficiales, que se desprecie el valor de la educación superior universitaria, priorizando la no universitaria, que no se valoren los másteres universitarios no oficiales, pero sí los títulos de experto universitario, y que no se especifiquen los criterios que va a seguir el tribunal calificador al valorar los méritos. Q21/967.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación de técnicos de farmacia interpone una queja porque en el Hospital de Estella-Lizarrza se cubren las vacantes de farmacia hospitalaria con Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería, considerando evidente que su perfil profesional encaja más con las funciones inherentes al puesto. Q21/1026.

- Queja investigada – La institución trasladó a la asociación autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano formula una queja porque no está conforme con la actuación de determinado personal del Complejo Hospitalario de Navarra, a quienes escuchó en la cafetería hablando de forma despectiva sobre su reciente llamamiento de una lista de contratación y los problemas de salud mental que padece. Q21/1030.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud no respeta el orden de prelación de las listas de contratación de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería (TCAE). Expone que, durante meses, se ha contratado a aspirantes que tienen menos preferencia que ella en la lista. Manifiesta que tal irregularidad le está ocasionando, no solo perjuicio económico, sino también profesional, porque no podrá sumar puntos en próximas convocatorias por servicios prestados. Q21/1153.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la asociación autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana expone que existen irregularidades en la contratación temporal de Técnicos Superiores en higiene bucodental. Según expone, en la planta de maxilofacial del centro Doctor San Martín, trabajan odontólogos/as, auxiliares de enfermería y enfermeros/as. Cuando falta el técnico superior de higiene bucodental, o no se le sustituye, o se recurre a auxiliares de enfermería en períodos vacacionales. C21/184.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana manifiesta que el Departamento de Salud ha contratado a aspirantes que tienen menos preferencia que ella en la lista de contratación de auxiliares administrativos. Según le han indicado, ello se debe a que, debido a la urgencia de dichas contrataciones, no daba tiempo a que el Equipo de Valoración y Orientación realizara la preceptiva valoración de la aptitud en relación a los puestos de trabajo ofertados. C21/1246.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano expone que el Departamento de Salud le excluyó de las listas de contratación del puesto de celador, al no haber aportado la titulación exigida. Indica que no la presentó porque estaba convencido de que el propio Departamento de Salud consultaría este extremo al Ministerio de Educación o al Departamento de Educación. Añade que ha aportado la documentación de forma extemporánea y que la única opción que se le ofrece es la interposición de un recurso de alzada. C21/2535.
  - Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

**B) Entidades locales de Navarra:**

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Tudela se demora en publicar la lista definitiva de admitidos y excluidos de la convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de una plaza de Licenciado en Derecho, y en fijar la fecha de celebración de las pruebas selectivas. Q21/19.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Buñuel no resuelve un recurso de reposición interpuesto frente a las bases de la convocatoria para la contratación, mediante concurso-oposición, del Director/a de la residencia municipal de ancianos San Gregorio de Buñuel. Q21/91.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Dos ciudadanos interponen una queja por la existencia de una serie de irregularidades en la provisión de los cargos de Juez de Paz titular y Juez de Paz sustituto de Barillas. Asimismo, porque el Ayuntamiento de Barillas ha acordado la inadmisión de un recurso presentado frente a dichos nombramientos por considerarlo extemporáneo. Defienden que dicho recurso estaba presentado en plazo y que, por tanto, no procedía su inadmisión. Q21/156.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia, tras haber publicado el listado de los resultados provisionales de la oposición para puesto de agente de policía en la que ha participado su hijo, de forma sorpresiva la ha modificado, al haber advertido la omisión de la puntuación de tres personas aspirantes. Le resulta muy sospechosa esta circunstancia y solicita explicaciones. Q21/312.
  - Queja no presentada por persona interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no le ha llamado para un contrato temporal de oficial administrativo. Expone que la persona en que ha recaído el contrato, situada en la posición inmediatamente anterior en la lista de contratación, previamente había renunciado a un contrato en el propio ayuntamiento, por lo que hubo de perder su posición preferente. Q21/493.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza ha publicado por segundo año consecutivo una oferta de contratación de auxiliar técnico de apoyo a la actividad cultural y turística, entre cuyos requisitos se incluye el relativo a ser mujer, lo que considera discriminatorio para los hombres. Asimismo, considera discriminatorio que se excluya a los ciudadanos no residentes en la comarca de Sangüesa-Zangoza. Q21/674.
  - Asunto ya tratado anteriormente (Q20/719), con resolución emitida, que fue aceptada por la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de Montes Kintoa-Quinto Real le ha excluido de la convocatoria para la provisión de una plaza de empleado/a de servicios múltiples, por no haber aportado fotocopia compulsada del título, lo cual se trataba de un error porque había aportado toda la documentación exigida. Expone que en la lista provisional se señalaba el día y la hora de celebración del examen de euskera, en el cual no participó, pues, si bien aparecía su nombre junto a un asterisco que indicaba la necesidad de realizar el examen, consideró que no debía hacerlo en tanto no dejara de estar excluido. No cree apropiado que se convoquen pruebas sin haberse publicado la lista definitiva. Solicita su readmisión en el proceso selectivo. Q21/936.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Tribunal Administrativo de Navarra se demora en resolver el recurso de alzada interpuesto frente a la valoración de méritos en una convocatoria del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, según se le ha indicado, por concurrir una serie de circunstancias especiales que están haciendo que su resolución se demore, entre ellas, la falta de recepción del expediente municipal. Q21/959.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Beriáin no mantiene actualizada en la web la lista de contratación temporal de auxiliar administrativo, y el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar), Ayuntamiento de Barañáin-Barañain y Ayuntamiento de la Cendea de Cizur, las de oficial administrativo. Critica que, tras la publicación de las listas definitivas de personas aprobadas, no se publican posteriores modificaciones de las mismas, debiendo contactar telefónicamente para recibir información actualizada. Q21/1033.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque la provisión de la plaza de Secretaría del Ayuntamiento de Lerga se ha realizado de forma incorrecta. Expone que, el puesto es ocupado por una persona que no ha superado ninguna prueba basada en los principios de mérito y capacidad. Añade que, el Ayuntamiento ya ha recibido quejas en ese sentido, pero no ha realizado nada hasta la fecha. Q21/1054.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque la plaza de Responsable de Obras del Ayuntamiento de Villafranca se ha ocupado por una persona que no reúne el requisito de titulación exigido en la convocatoria. Añade que ha interpuesto un recurso de reposición pero que no ha sido resuelto. Q21/1104.
  - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua no actualiza unas listas de contratación ya caducadas y cubre vacantes con personas que integran dichas listas. Ha presentado varias instancias solicitando su actualización, pero no se hace nada al respecto. Q21/1109.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque no está conforme con la composición del Tribunal Calificador de la convocatoria para la constitución de dos relaciones de aspirantes a la provisión temporal de Técnico/a de Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Tudela, por cuanto dos miembros pertenecen al sector privado. Considera que deberían ostentar la condición de funcionarios de carrera, que, si la especialidad de las plazas lo exigiera, podrían desempeñar meras funciones de asesoramiento, y que, si el ayuntamiento no cuenta con personal funcionario de la categoría profesional convocada, este puede recurrir a personal público de otra entidad local. Q21/1195.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana expone que el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha utilizado el criterio de orden alfabético invertido para convocar a la prueba oral de inglés de la oposición para la provisión de una plaza de responsable del sistema informático. Solicita saber si el criterio elegido es conforme a derecho o, en aras de una mayor transparencia, debía haberse utilizado otro, como el sorteo, por ejemplo. C21/2444.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.

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

- Un ciudadano presenta una queja porque la Universidad Pública de Navarra se demora en resolver un recurso de reposición interpuesto frente a la provisión definitiva de una plaza de profesor asociado del Departamento de Derecho. Q21/198.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque la Universidad Pública de Navarra se demora en resolver un recurso extraordinario de revisión que interpuso frente a la provisión definitiva de una plaza de profesor asociado. Q21/504.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque la Universidad Pública de Navarra se demora en resolver un recurso extraordinario de revisión que interpuso frente a la inadmisión a trámite de un recurso de reposición presentado contra la provisión definitiva de una plaza de profesor. Q21/604.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

**D) Administración del Estado:**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Sanidad no le reintegra el importe abonado indebidamente al inscribirse a las pruebas de formación sanitaria especializada (PIR). Expone que trató de inscribirse en las mencionadas pruebas hasta en seis ocasiones debido a problemas técnicos, siéndole cobrada la tasa del examen en cada uno de estos intentos. Q21/1107.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

**3.2.2. Administración electrónica.**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no reconoce a su tía, persona de 91 años, con movilidad reducida y que precisa de ayuda en las labores diarias, la situación de dependencia. Tiene la convicción de que, con sus mismas características, si estuviera recluida en una residencia, ya se le habría reconocido como dependiente. Critica que el Gobierno de Navarra pretenda que la gente permanezca en su entorno y domicilio, evitando recargar los recursos residenciales, y se den después estos resultados absurdos. Además, presenta la queja por las dificultades que ha tenido para presentar de forma telemática el recurso de alzada frente a dicha denegación de dependencia. Considera que debería habilitarse una plataforma más clara para su presentación e informar de su traslado al departamento correspondiente. Q21/38.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra ha suprimido la atención presencial para la realización de la declaración del IVA. Expone que tiene 78 años y que hasta este año realizaba en formato papel la declaración trimestral de dicho impuesto, por el arrendamiento de un inmueble de su propiedad. Sin embargo, este año la única vía habilitada por el Departamento de Economía y Hacienda ha sido la telemática, lo que le ocasiona importantes dificultades dado que carece de conocimientos informáticos y de ordenador. Q21/294.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda no posibilita el registro telemático del dispositivo OBE Vía-T, a efectos del acceso a los descuentos correspondientes por el uso de la AP-15, sino que debe realizarse de forma presencial en Pamplona/Iruña. Q21/331.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra ha suprimido la atención presencial para la realización de la declaración del IVA. Expone que tiene 75 años y que hasta este año realizaba en formato papel la declaración trimestral de dicho impuesto, por el arrendamiento de un inmueble de su propiedad. Sin embargo, este año la única vía habilitada por el Departamento de Economía y Hacienda ha sido la telemática, lo que ocasiona importantes dificultades especialmente a personas de tercera edad. Q21/351.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una asociación formula dos quejas por las dificultades con las que se encuentran las personas de avanzada edad en la realización de determinadas actividades cotidianas, debido a la obligatoria utilización de medios electrónicos para llevarlas a cabo y a la falta de conocimiento de los mismos. Hace referencia, por ejemplo, a operaciones bancarias, trámites con hacienda o a la citación para la vacuna frente a la covid-19 a través de un mensaje de texto. Considera que ello ocasiona la pérdida de autonomía de este colectivo, por lo que solicita que se les permita escoger qué vía utilizar. Q21/446 y C21/1036.
  - Atendiendo al contenido de la queja, se comunica a la asociación que se hará constar su presentación en el informe anual que se presentará al Parlamento de Navarra.
- Una asociación interpone una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda no facilita a personas pertenecientes al sector agropecuario la presentación, por vía telemática, de declaraciones y demás documentación. Expone que, en este sector, existe un gran número de agricultores y

ganaderos a tiempo parcial y de avanzada edad, con unas explotaciones de dimensiones muy reducidas, que además se encuentran enclavadas en zonas remotas que no disponen ni tan siquiera de cobertura digital, que no van a poder cumplir con las obligaciones fiscales de forma personal y directa. Q21/630.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja por las crecientes dificultades que existen para relacionarse con las Administraciones públicas, debido a la implantación de los sistemas digitales actuales (carpeta ciudadana, certificado electrónico, claves, etcétera). Q21/680.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Mancomunidad de Montejurra ha suprimido las facturas en formato papel, dejándolas a disposición en el Portal Ciudadano. No le parece una decisión correcta porque muchas personas, como su madre, no disponen de internet ni de conocimientos para manejarse en este medio. Solicita que se dé la oportunidad de recibir las facturas por la vía que cada persona usuaria prefiera. Q21/780.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no atiende al 29,03% de contribuyentes navarros que carecen de medios informáticos o de conocimientos para su utilización, por lo que quedan desasistidos en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y se ven obligados a recabar la ayuda de familiares o de un asesor. Q21/814.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula dos quejas porque se le deniega a su hijo, que presenta una discapacidad reconocida del 77%, el sistema de identificación cl@ve y, consecuentemente, el acceso a los servicios electrónicos de la Administración. Expone que recibe información confusa acerca de los motivos de la denegación. Por un lado, se le indica que debe incapacitar a su hijo judicialmente, pero por otro se le informa que, en aplicación de una reciente ley, esto ya no es necesario y que no se le puede negar la cl@ve. Aunque se le ha dicho que la cuestión está pendiente de ser resuelta y que se trata de un proceso largo que no compete solo a Navarra, necesita saber si finalmente su hijo tiene derecho a la misma. Q21/998 y C21/2174.
  - Queja investigada – Remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana expone que el Departamento de Educación no acepta el pin de Hacienda para poder realizar la elección de plazas vacantes. Manifiesta las dificultades que está obteniendo para obtener el certificado digital y teme no poder optar a alguna de dichas plazas. C21/1956.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

### 3.2.3. Agricultura y ganadería.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso frente a la denegación de la ayuda a la instalación de jóvenes agricultores por no llegar a las dos unidades de trabajo agrario para alcanzar la suficiente puntuación. Q21/392.
  - 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, el Departamento de Cohesión Territorial y el Ayuntamiento de Castillonuevo no adoptan medidas para que los pastos comunales de Castillonuevo salgan a subasta pública. Expone que, como persona vinculada a esta localidad, es promotor de que una familia extremeña se haya instalado allí a fin de desarrollar una explotación de ganado caprino, procurando de este modo que el pueblo no quede abandonado. Señala que ha puesto a disposición de estas personas una serie de terrenos e instalaciones ganaderas de su propiedad y, en tal contexto, reclama la adopción de medidas para que los pastos de Castillonuevo se subasten, de forma que puedan servir a los fines de la mencionada

explotación y, por ende, al asentamiento de las citadas personas y al objetivo de lucha contra la despoblación de los núcleos rurales. Q21/758.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente le ha denegado la ayuda destinada a quienes sufrieron daños en explotaciones agrícolas por las lluvias e inundaciones extraordinarias acaecidas en la Zona Media de Navarra el 8 de julio de 2019, por no cumplirse el requisito consistente en que los solicitantes deben estar inscritos en el Registro de Explotaciones Agrarias de Navarra. Alega que la baja en el Registro se ha producido de oficio, sin oírle y sin notificarle nada, a pesar de que su actividad es conocida para el Departamento. Q21/763.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Funes no revisa irregularidades cometidas respecto a la utilización de terrenos comunales, tal y como se comprometió en un informe municipal de 2015, elaborado con ocasión de otra queja formulada en aquel año. Por otra parte, solicita que se le reconozca el derecho a obtener un 10% del valor líquido que la entidad local obtuviera por la enajenación de unos bienes investigados, por haber promovido la investigación. Q21/790.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el embalse de Itoiz no tiene capacidad de riego para la segunda fase del Canal de Navarra, considerando que debe actuarse para corregir la deficiencia y garantizar el riego. Con base en artículos de opinión y en un estudio sobre el volumen de agua utilizable en Itoiz, propone determinadas medidas cuya adopción podrían ser positivas para procurar garantizar el abastecimiento de agua. Q21/908.
  - Queja considerada en vías de solución.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Ujué-Uxue se demora en remitir al Gobierno de Navarra el proyecto de granja que ha presentado para su autorización. Expone que puede verse perjudicado por esta tardanza, ya que el proyecto está vinculado a diferentes subvenciones y plazos breves de obtención de licencias. Ha presentado diversas instancias para conocer en qué situación se encuentra el proceso, pero no recibe ninguna contestación al respecto. Q21/1023.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente le ha denegado a su madre una ayuda de la PAC, al no haberse realizado el traspaso de derechos a su favor tras el fallecimiento de su marido. Defiende que actuaron asesorados por la entidad colaboradora en la gestión de la ayuda (la cooperativa), la cual no les informó acerca de la necesidad de presentar, además de una solicitud de la ayuda, una solicitud de cesión de derechos de la misma, y que el departamento era conocedor tanto del fallecimiento del marido como de su condición de heredera única de sus bienes y derechos. Q21/1081.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no tuvo en cuenta su titularidad de varias parcelas en una concentración parcelaria llevada a cabo en 2006. Solicita que se le informe de las actuaciones a realizar para corregir esta situación. Q21/1115.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano muestra su disconformidad con el expediente sancionador iniciado por el Concejo de Arraitz-Orkin por el mal estado de conservación y limpieza de la parcela comunal que tiene adjudicada. Considera que el importe de la sanción, 830 euros, es excesivo en relación con los hechos que se le imputan. C21/754.
  - Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

### 3.2.4. Bienestar social.

#### A) Renta garantizada:

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha extinguido la renta garantizada que venía percibiendo y le reclama el reintegro de una mensualidad, debido a su falta de colaboración, ocultación de datos necesarios o aportación de información errónea acerca de las circunstancias y requisitos exigidos para el acceso a la prestación. Defiende que no ha ocultado ningún dato, pues comunicó la beca de formación iniciada por su hijo al servicio social de base tan pronto como se produjo el primer pago. Además, expone que la beca suponía una ayuda económica de carácter finalista, por lo que no procedía su cómputo conforme a la normativa reguladora de la renta garantizada. Critica que tanto la extinción, como la reclamación de la prestación, le fueron notificadas simultáneamente, no garantizando plenamente su derecho a alegar. Q21/7.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la renta garantizada porque, en el momento de la solicitud, sus ingresos superaban el límite máximo legalmente establecido. Expone que, efectivamente, disponía de unos ahorros en el banco, pero que se vio obligado a retirarlos cinco días más tarde para abonar una deuda, operación que además le supuso una elevada penalización. Critica que, habiendo dispuesto el departamento de tiempo suficiente para comprobar su situación económica real, ahora tenga que esperar de nuevo tres meses hasta la resolución de otra solicitud. Q21/55.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque atraviesa dificultades económicas para hacer frente al alquiler de su vivienda y a otros gastos, y ningún organismo le presta ayuda. Expone haber acudido al Servicio Social de Base de Zizur Mayor en varias ocasiones para solicitar la renta garantizada, pero que esta no se le tramita por superar el límite máximo de ingresos establecido. Señala que ello se debe a encargos esporádicos que recibe de la misma empresa para la que trabaja, pero que sigue sin ser suficiente. También indica que ha acudido a la sociedad pública Nasuvinsa para solicitar la ayuda al alquiler David, pero que, a la ingente cantidad de documentación que se le requiere, se suman las dificultades para concertar cita. Q21/57.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la renta garantizada solicitada por superar los ingresos económicos computables de su unidad familiar las cantidades máximas establecidas. Está disconforme con esta decisión porque los únicos ingresos de los que dispone para ella y sus dos hijos menores, proceden de su empleo a media jornada y una pensión que su exmarido le abona en cumplimiento de la sentencia de divorcio. Q21/81.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha extinguido el derecho a percibir la renta garantizada que tenía reconocida, por falta de colaboración, ocultación de datos necesarios o aportación de información errónea acerca de las circunstancias y requisitos exigidos para el acceso a la prestación. En concreto, porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Olite apreció indicios de que no residía en el domicilio consignado para el acceso a la prestación, y comunicó esta sospecha al departamento. Defiende que tuvo que permanecer en otro domicilio más tiempo del previsto porque su vehículo se averió y que no se le permitió alegar la extinción de la prestación. Q21/127.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la renta garantizada al superar, los ingresos económicos computables a la unidad familiar, las cantidades máximas establecidas en la normativa reguladora. Sostiene que el departamento le ha computado cantidades que no ha percibido. Ha solicitado de nuevo la prestación, pero se ve obligada a esperar

cuatro meses aproximadamente hasta que se resuelva su concesión, no teniendo medios económicos para poder subsistir durante este tiempo. Q21/158.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en abonarle la renta garantizada que tiene reconocida, ocasionándole la imposibilidad de hacer frente a varias cuotas de alquiler de la vivienda protegida en que reside. Indica que, ante esta situación, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se comprometió a tramitarle una ayuda extraordinaria, pero, sin embargo, ha recibido de la promotora la reclamación de las cantidades adeudadas. Ello significa que la solicitud no fue en realidad tramitada. Critica que los impagos no son imputables a ella. Q21/213.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque atraviesa una complicada situación personal y económica, y la Mancomunidad de Servicios Sociales de la Zona Básica de Noáin y el Departamento de Derechos Sociales no adoptan medidas encaminadas a garantizar que pueda hacer frente a sus necesidades básicas. Expone que está inscrito como demandante de empleo y que es perceptor de una prestación, cuya cantidad se revela insuficiente para afrontar la adquisición de alimentos, y atender los gastos ordinarios (agua, luz...) y los extraordinarios (préstamo hipotecario y otro de carácter personal). Indica que se le deniegan otras ayudas y que no puede beneficiarse del banco de alimentos, porque el Ayuntamiento de Beriáin-Beriain no tiene suscrito el correspondiente convenio. Q21/233.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha suspendido el abono de la renta garantizada que tiene reconocida y le reclama cantidades indebidamente percibidas en concepto de la misma. Expone que se siente desprotegida, puesto que, no sólo no fue informada de que no continuaría recibiendo la prestación, sino que, además, se encuentra obligada a pagar una cantidad de la que no dispone por un error de la Administración. Indica que sin la renta garantizada no puede cubrir los gastos de alojamiento y sustento para ella y su hija. Q21/234.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la asociación autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) le viene practicando embargos en su cuenta corriente, como consecuencia del impago de varias cuotas de autónomo. Expone que le está embargando cantidades facturadas como trabajador autónomo y las percibidas en concepto de renta garantizada, a pesar de tener carácter inembargable. Añade que, por este motivo, no puede afrontar el pago del alquiler de su vivienda. Q21/304.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha remitido una providencia de apremio, derivada del requerimiento de reintegro de dos mensualidades de renta garantizada por parte del Departamento de Derechos Sociales. Según se le ha indicado, percibió de forma indebida dichas mensualidades, como consecuencia de no comunicar el inicio de una actividad laboral. Sin embargo, afirma que comunicó este contrato a la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Villava-Atarrabia, Ezkabarte y Olaibar. Q21/318.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en resolver su solicitud de renta garantizada, y porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar no le tramita una ayuda de emergencia para el pago del alquiler de su vivienda, en tanto no se le conceda dicha renta garantizada. Expone que lleva varias mensualidades de alquiler impagadas de la vivienda protegida en la que reside y que Nasuvinsa ya le ha comunicado un próximo proceso judicial por impago. Q21/344.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha impedido solicitar en plazo la renovación de la renta garantizada, por encontrarse en ese momento extinguida. Expone que, efectivamente, la prestación estaba extinguida, pero de forma indebida por la Administración, siendo posteriormente restaurada. Q21/360.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha denegado en dos ocasiones la tramitación de la solicitud de la renta garantizada al constar su madre y sus hermanos empadronados en el mismo domicilio que él, cuando realmente residen en Argelia. Expresa las dificultades que tiene para que se proceda a la baja de su familia en el padrón municipal. Q21/491.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha suspendido el abono de la prestación de renta garantizada que venía percibiendo, por no responder a varias llamadas que se le realizaron desde el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare. Defiende que no disponía de ninguno de los dos teléfonos móviles a los que se realizaron las llamadas, uno, por haberle sido sustraído, y otro, por encontrarse empeñado. Q21/592.
  - 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 del Valle de Egüés-Eguesibar le está practicando varios embargos de cantidades que tienen el carácter de inembargable, por corresponder a la renta garantizada y al ingreso mínimo vital. Expone que no puede disponer de un documento solicitado por el ayuntamiento en el cual se contemplen los movimientos de sus cuentas bancarias de los últimos tres meses, al carecer de medios. Q21/601.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha extinguido la renta garantizada que tenía reconocida y le ha incoado un expediente sancionador, al considerar que ocultó información relevante para la obtención de la prestación por cuanto que, tras realizarse una inspección, se ha concluido que reside con su pareja y con su hija, a pesar de haber solicitado en solitario la renta garantizada. Cree que se le ha colocado en una situación de total indefensión, no solo por la falsedad de los datos, sino también porque no se le ha concedido un plazo para formular alegaciones. Se ha visto privada de su única fuente de ingresos. Q21/616.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le exige el reintegro de cantidades indebidamente percibidas en concepto de renta garantizada, por no haber comunicado que fue contratado por un plazo de dos meses. Defiende que desconocía que la percepción de la renta garantizada fuera incompatible con el desempeño de un puesto de trabajo. Pensaba que, al igual que la prestación por desempleo, esta quedaba paralizada/suspendida automáticamente por dicho motivo hasta la finalización del contrato. Expone que carece de ingresos para hacer frente a la devolución de la cuantía que se le reclama. Q21/640.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin-Barañain no le tramita la renovación de la renta garantizada que venía percibiendo, al no reunir el requisito del empadronamiento. Expone que dicha circunstancia es falsa pues tanto él como su familia han estado empadronados en todo momento en la Comunidad Foral de Navarra. Expone que lleva tres meses sin percibir ningún ingreso y que no debe resultar perjudicado de un error de la Administración. Q21/676.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha suspendido los pagos de la renta garantizada, por no haber cumplido con su obligación de comunicar su cambio de domicilio dentro de los quince días hábiles siguientes. Expone que su situación económica y personal es la misma que motivó la concesión de dicha prestación, por lo que considera que no debe extinguirse por la simple falta de cumplimiento de un aspecto de carácter formal. Añade que se trata de una obligación que desconocía totalmente y que, en cuanto tuvo conocimiento de la misma, presentó la información requerida. Q21/691.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha computado como ingresos, a efectos de la renta garantizada, las cantidades que le reporta el proyecto empresarial que ha comenzado a desarrollar en redes sociales. Debido a las dificultades que atraviesa para acceder a un empleo, por su fibromialgia y por no tener reconocido un grado de discapacidad del 33%, solicita que estos ingresos no se computen en tanto no cree la empresa objeto del proyecto. Q21/716.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en resolver su solicitud de renovación de la renta garantizada. Expone que ya la solicitud se presentó de forma tardía porque la trabajadora social se retrasó en otorgarle cita para ello y porque se le requirió la aportación de nueva documentación tiempo más tarde. Considera que no debería resultar perjudicado por la demora de la Administración, máxime, si no se le proporciona ningún otro tipo de ayuda para afrontar sus gastos. Q21/737.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha suspendido el abono de la renta garantizada que tiene reconocida, al haber iniciado el Ayuntamiento de Tudela un expediente de baja de oficio del padrón municipal. Expone que la Policía Municipal acudió a la vivienda en la que tiene una habitación alquilada cuando no se encontraba allí. Añade que se personó con el dueño del piso en la oficina y presentó allí una reclamación, en la que indicaba que reside en dicha habitación. Q21/777.
  - Desiste el interesado.
- Un ciudadano formula una queja porque la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) le ha embargado cantidades percibidas en concepto de renta garantizada, como consecuencia de una deuda que mantiene, dejándole en una clara situación de vulnerabilidad. Solicita su devolución dado el carácter inembargable de la prestación. Q21/944.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le tramita la renta garantizada, dado que previsiblemente le será denegada al disponer de una bajera para uso profesional. Expone que ya disponía de la mencionada bajera cuando la renta garantizada le fue concedida anteriormente. Manifiesta que es feriante y que destina el local a un uso exclusivamente profesional. Indica que, al parecer, se realizó una modificación del valor catastral de la bajera, superando, en consecuencia, el límite patrimonial máximo establecido para la concesión de la ayuda, pero que, sin embargo, su situación económica sigue siendo la misma. Q21/995.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le ha notificado correctamente una deuda que mantiene por percibir indebidamente la renta garantizada. Expone que las comunicaciones se realizaron a una dirección postal en la que no reside desde hace cuatro años, por lo que no tuvo conocimiento hasta siete meses más tarde. Solicita que se revoque el procedimiento de apremio por esta razón o, en su caso, que el Departamento de Economía y Hacienda permita el fraccionamiento del pago de acuerdo a su capacidad económica. Q21/1020.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la renta garantizada que previamente le había sido concedida. Expone que, en agosto recibió una resolución de la Directora del Servicio de Garantía de Ingresos y Cooperación al Desarrollo en la que se resolvía su solicitud de renta garantizada concediéndosela. Sin embargo, con posterioridad, recibió otra resolución de la Directora del Servicio de Garantía de Ingresos y Cooperación al Desarrollo, denegándole la renta garantizada solicitada. Q21/1065.
  - 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 encuentra atravesando una situación complicada ya que no tiene empleo. Expone que, es una persona con una discapacidad del 65%, derivada de un trastorno mental. Está bajo curatela de la Fundación Navarra para la Tutela de Personas Adultas. Desde hace años, vive en condiciones muy precarias, por falta de empleo y por problemas de vivienda. Añade que, desde hace aproximadamente un año, reside en un piso tutelado, al que se le orientó desde los servicios sociales y salud mental, lo que le permite tener una vida más digna y responsable. Teme que, a partir de enero, cambie esta situación, pues dejará de percibir el subsidio y se verá obligado a solicitar una pensión no contributiva por discapacidad, que, sumada a una posible renta garantizada, generará unos ingresos inferiores. Con esta cantidad mensual, le será muy difícil afrontar el pago del piso tutelado y el resto de gastos de manutención. Q21/1078.
  - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque le han denegado la renta garantizada. Expone que, ha tenido que hacer frente a una deuda por parte de la Seguridad Social heredada de su marido, ha solicitado en varias ocasiones la renta garantizada, pero le ha sido denegada porque la pensión que recibe es superior a dicha renta. Añade que, es una viuda de 82 años, con varios problemas médicos importantes y sin hijos que puedan ayudarla. Q21/1079.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha acordado la extinción de la renta garantizada que percibía por no estar dado de alta como demandante de empleo. Defiende que tuvo un descuido y se olvidó de sellar el paro un mes. Considera desproporcionada tal medida, pues como única solución se le ha indicado la posibilidad de plantear una nueva solicitud y su situación económica no le permite esperar hasta su resolución. Q21/1174.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

## **B) Ingreso Mínimo Vital y otras ayudas:**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, se demora en resolver su solicitud de Ingreso Mínimo Vital. Expone que es padre de tres hijos, razón por la que ha venido percibiendo desde hace años la prestación por hijo a cargo concedida por la Seguridad Social. Indica que, según se le comunicó, dicha prestación iba a ser congelada y sustituida por el Ingreso Mínimo Vital. Al no recibir noticias al respecto, decidió solicitar esta prestación por su cuenta, pero todavía no ha sido resuelta. Q21/5.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin-Barañain le ha practicado un embargo de cantidades percibidas en concepto de ingreso mínimo vital, como consecuencia de una sanción que le fue impuesta hace un año. Entiende que, al tratarse el ingreso mínimo vital de su único ingreso y no exceder de la cuantía del salario mínimo interprofesional, este es inembargable, por lo que solicita su devolución. Q21/26.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha denegado su solicitud de prestación de ingreso mínimo vital, al existir más de un titular en el mismo domicilio. No comprende el motivo de la denegación, siendo además que durante varios meses no ha tenido ingresos. Q21/375.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja por la difícil situación económica en la que se encuentra. Expone que no percibe ingresos desde hace más de un año, lo cual le imposibilita hacer frente a gastos de alimentación o de alquiler. Solicita que sea tenida en cuenta su situación personal para valorar la concesión de algún tipo de ayuda económica. Q21/627.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque atraviesa serias dificultades económicas. Expone que tiene reconocido un alto grado de discapacidad y que padece diabetes y lumbago. Añade que los ingresos que actualmente percibe no cubren todos los gastos y que el banco de alimentos no le facilita comida. Solicita que la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Arguedas, Valtierra, Villafranca, Milagro y Cadreita le preste ayuda. Q21/689.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le exige el reintegro de una ayuda de emergencia que se le concedió para el pago del alquiler de una habitación. Expone que tiene que aportar documentación justificativa de haber destinado la ayuda al fin para el que le fue concedida, pero que el arrendador no le facilita un documento justificativo del pago, a pesar de habérselo solicitado. Q21/764.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones le ha notificado la denegación de su solicitud de ingreso mínimo vital, a pesar de disponer de una carta inicial donde se le indicaba que le correspondía la prestación. Q21/805.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le presta la ayuda suficiente ante la difícil situación económica que atraviesa. Expone que pretendía solicitar la ayuda de emergencia para el alquiler, pero se le ha indicado que, al encontrarse pendiente de resolución un expediente sancionador relativo a la renta garantizada que tenía reconocida, no cumple los requisitos para su concesión. Añade que tampoco se le incluye en programas de atención. Q21/918.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el servicio social de base le deniega la tramitación de una ayuda social porque los ingresos totales de la unidad de convivencia superan el mínimo establecido. Q21/1131.
  - Queja anónima.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones le ha denegado su solicitud de prestación de ingreso mínimo vital, al existir más de un titular en el mismo domicilio. Indica que, pese a haber acreditado que convive en la vivienda con otras personas con las que no tiene relación familiar ni afectiva, continúa sin percibir la ayuda. Q21/1241 y C21/2736.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

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

- Una asociación de familias de acogida formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no adopta las medidas adecuadas para garantizar la atención debida a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes que se encuentran bajo tutela administrativa, y para desarrollar y promocionar el sistema de acogimiento familiar frente al residencial. Expone que estos menores, que se encuentran atendidos en pisos y centros de acogimiento residencial, están siendo privados de su derecho a crecer en familia. La asociación considera imprescindible que se atienda al carácter temporal de los centros y a su aplicación como última medida, establecido normativamente, y se empiece a dar prioridad real y efectiva al acogimiento familiar. Critica, además, la continua rotación de personal en los pisos y centros, debido a las condiciones laborales y salariales, que impide la continuidad de los vínculos creados por los menores, ya de por sí frágiles, con quienes les atienden. Q21/13.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, tras haber resultado imposible la formalización de la adopción internacional de una menor en India, no ha desarrollado las actuaciones siguientes debidamente. Denuncia especialmente la falta de supervisión, control y corrección sobre el organismo autorizado para la tramitación de los expedientes de adopción internacional con las familias solicitantes. Q21/20.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una asociación presenta una queja porque los informes que se emiten en los puntos de encuentro familiar, que tienen carácter pericial y son tenidos en cuenta en procedimientos judiciales, aparecen suscritos en términos generales por la entidad que los gestiona, cuando considera que, debido a su importancia, deberían aparecer firmados por las personas que los han elaborado. Q21/77.
  - Asunto ya tratado anteriormente (Q20/967), con resolución emitida, que fue aceptada por la Administración.
- Una asociación infanto-juvenil formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha denegado una solicitud realizada para el uso de espacios de un colegio público para el desarrollo de actividades. La asociación está disconforme con la decisión adoptada porque los días y horas solicitados no hay ninguna otra solicitud de uso de los espacios realizada por ninguna otra entidad o asociación, porque, si se diera el caso, el centro escolar cuenta con dos edificios y, por tanto, con espacios por duplicado (dos comedores y dos gimnasios), y porque el proyecto que se pretende desarrollar tiene una amplia trayectoria en el barrio, siendo compatible con otros que pueda organizar el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña con destino a los niños, niñas y adolescentes del barrio. Q21/207.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el punto de encuentro familiar le ha comunicado que no van a continuar actuando conforme a lo resuelto en una sentencia judicial, en lo relativo a gestionar la comunicación entre las partes. Expone que no existe documentación en la que se refleje o conste una modificación de la sentencia, entendiéndose por tanto que se trata de una decisión arbitraria. Manifiesta que van a ser sus hijos las víctimas de la falta de comunicación con el otro progenitor, ignorando así el interés superior de estos. Q21/300.
  - Queja investigada – Cerrada al haberse planteado el asunto en vía judicial.
- Una ciudadana presenta dos quejas porque el Departamento de Derechos Sociales y la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Buñuel no disponen de ayudas económicas para atender a situaciones como la suya, en las que se ejerce la tutela y guarda de menores de manera acumulada. Expone que, al haberle sido concedida la tutela de su nieta de cinco años, tras el fallecimiento de su hija, no puede beneficiarse de las ayudas y prestaciones que corresponden a los acogimientos familiares. Defiende que el nivel de responsabilidades que ha asumido con respecto a la menor es el mismo que en el caso de los acogimientos, viendo discriminatorio, por tanto, dicha distinción en el acceso a ayudas. Q21/359 y C21/847.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña dispensa un trato que considera inadecuado a su familia. Expone que el educador que les venía atendiendo causó baja laboral y que les ha sido asignado otro que no trabaja activamente con sus cuatro hijos, especialmente con el menor, quien tras denunciar unos hechos ha resultado perjudicado emocionalmente por su parte. Denuncia la falta de coordinación continuada del equipo que impide que el bienestar personal y familiar evolucione favorablemente. Q21/442.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Gobierno de Aragón, tras haber resultado imposible la formalización de la adopción internacional de una menor en India, no ha desarrollado las actuaciones siguientes debidamente. Denuncia especialmente que no ha cumplido con su deber de supervisión, control y corrección sobre el proceder de la entidad colaboradora de adopción internacional, acreditada por la propia Administración de Aragón, la cual ha cometido múltiples irregularidades en todas las etapas del proceso adoptivo. Q21/546.
  - Queja remitida al Justicia de Aragón.
- Un sindicato presenta una queja por la sobreocupación de un centro de acogida del sistema de protección de menores y los efectos negativos que ello genera, tanto para el personal, como para los propios menores atendidos. Expresa que, con acusada frecuencia, se supera el número de plazas que realmente puede ocupar, lo cual ocasiona una merma de las condiciones de habitabilidad, seguridad y salubridad del centro, que existan menores pernoctando en salas de contención, cuando no es su finalidad, o que se sucedan episodios violentos que el propio personal de vigilancia no puede controlar sin ayuda de la Policía Foral. Q21/720.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el punto de encuentro familiar de Tafalla elabora informes que remite al juzgado, con cuyo contenido no está conforme, pues de ellos se desprende una actitud entorpecedora en los encuentros que sus hijos tienen con su padre. Considera que, si los menores no quieren acudir a las visitas, se tienen que articular herramientas para demostrarlo y no concluir que son las madres quienes interfieren. Q21/736.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la asociación autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha iniciado un procedimiento para la declaración de una situación de desprotección de sus dos hijos. Expone que, mientras estos se encontraban en el colegio, la Policía Foral acudió a recogerlos para su ingreso inmediato en un Centro de Observación y Acogida (COA). Defiende que, en ningún momento, los menores acuden al centro escolar sin mantener una higiene básica y mal alimentados, que ejerce como madre adecuadamente, y que, respecto de las ausencias escolares de su hijo menor, existen indicios de que sufre acoso escolar y es él mismo quien se niega a acudir. Añade que, desde que se encuentran en el centro, no se le informa ni se facilitan las comunicaciones con ellos. Considera que, el no haber sido informada de la asunción de la guarda por el Gobierno de Navarra, ni del ingreso en el COA, le ha generado una gran indefensión como madre. Q21/767.
  - Queja investigada – Cerrada al haberse planteado el asunto en vía judicial.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado el acogimiento temporal de su nieta durante el mes de agosto de 2021, solicitado para que pudiera celebrar su cumpleaños en familia y no en el COA. Critica la falta de motivación de la denegación de la solicitud, así como la falta de indicación de los recursos pertinentes frente a dicha denegación. Q21/789.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Una ciudadana formula una queja en la que expone la situación que atraviesa una joven nigeriana amiga suya cuyo hijo fue adoptado. Denuncia que, habiendo aceptado su amiga la entrega de su bebé en acogida durante unos meses, el Gobierno de Navarra acordó su adopción por una familia de forma definitiva. Expone que pronto el niño cumplirá trece años y apenas le ha visto. Q21/804.
  - Queja no presentada por persona interesada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado el acogimiento de su sobrina. Critica la falta de motivación de la denegación de la solicitud, así como la falta de indicación de los recursos pertinentes frente a dicha denegación. Añade que las razones le fueron expuestas en una reunión de forma oral y que está disconforme con las mismas. Q21/809.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Social de Base de la Zona de Orkoien ha elaborado un informe a petición del juzgado mediante el que se ha propuesto la custodia compartida, y cuyo contenido es falso, por cuanto se dice que padece una afección sanitaria relacionada con el páncreas, lo cual no es cierto, que se encuentra en tratamiento por un excesivo consumo de alcohol, si bien está en la actualidad recuperada, que no se muestra del todo receptiva a orientaciones e indicaciones, y que los ingresos económicos provienen de la renta garantizada y de la pensión de alimentos que recibe de su expareja, cuando en realidad lleva nueve meses sin recibir dicha pensión. Solicita la revisión de dicho informe porque puede que se proceda a la adopción de la custodia compartida, lo cual le perjudicaría a ella y a sus hijos. Q21/1007.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque la fundación que gestiona el centro de día al que acude su hijo ha elaborado informes con cuyo contenido no está conforme, por cuanto se incluyen acusaciones muy graves sobre su trato hacia el menor o su papel de madre. Q21/1091.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un sindicato formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, al licitar el Servicio de Gestión del centro de observación y acogida de menores extranjeros no acompañados de Marcilla, ha incumplido la Ley Foral de Contratos Públicos, al no haber solicitado informe de condiciones laborales para la subrogación de la plantilla. Además, indica que el pliego no recoge las cuantías económicas de distintos complementos salariales de la plantilla, ni adecuaciones en las infraestructuras, ni figuras profesionales básicas como el Grado en Psicología. Se pregunta cómo se va a garantizar la calidad del servicio y la integridad de la plantilla y las personas usuarias. Q21/1164.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana expone que Gobierno de Navarra ha retirado a una amiga suya la guardia y custodia de sus hijos. Manifiesta que su amiga no percibe ningún ingreso, tan solo le dan comida del comedor social, por lo que solicita que alguien le ayude. C21/2737.
  - Queja no presentada por persona interesada.

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

- Un ciudadano interpone una queja por la deficiente atención que se le presta a su madre en el centro residencial del que es usuaria. Hace referencia al inadecuado aseo de los ancianos, a la mala calidad de la comida y, especialmente, a la excesiva medicación que se les dispensa que incluso llega a sedarles. Denuncia que el centro, al manifestar su disconformidad con el trato que estaba recibiendo su madre, le prohibió visitarla durante un tiempo. Indica que reclamó ante el Departamento de Derechos Sociales las citadas carencias, pero, tras realizarse una inspección, concluyó que no había irregularidades. Ha solicitado el traslado de su madre a una residencia de Pamplona/Iruña, pues no dispone de suficientes medios para desplazarse a visitarla. Q21/956.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le facilita información clara sobre los criterios de concesión de plazas concertadas en residencias de tercera edad. Expone que, su hermana es gran dependiente y que en abril de 2019 solicitó una plaza en una residencia, la plaza fue concedida en junio de 2020 pero no ingresó en la residencia dada la situación de pandemia. En abril de 2021 su hermana debe ingresar en otra residencia porque requiere unos cuidados específicos, esta residencia está siendo pagada con los ahorros de su hermana. Añade que, su hermana tiene una plaza concertada en la residencia, pero nadie le informa ni le aclara sobre los criterios utilizados para la concesión de estas plazas. Desconoce el momento en el que su hermana va a poder ocupar la plaza en la residencia asignada. Q21/1052.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha decidido cambiar el modo de gestión del servicio municipal de atención a domicilio, pasando de una gestión a través de la propia entidad local a una gestión mediante una sociedad pública dependiente. Q21/516.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no ponen a disposición de su madre un servicio de transporte adaptado desde su domicilio al centro de día al que acude. Expone que, según se le ha indicado, debido a la ubicación de su vivienda en el Casco Antiguo de Pamplona/Iruña, el vehículo no puede acceder hasta el portal, lo cual le va a obligar a levantar a su madre muy temprano y caminar más de medio kilómetro, llevándola en la silla de ruedas portando a su vez un andador. Considera discriminatorio que, por residir en dicha zona, su madre se vea privada del derecho a un transporte adecuado. Q21/644.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la asociación autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Dos ciudadanas presentan dos quejas porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de la Zona de Olite no ha adoptado, en su papel mediador, medidas tendentes a alcanzar un acuerdo entre los miembros de la familia para el cuidado de sus padres. Culpa a la mancomunidad de que estos hayan sido llevados en contra de su voluntad a otra localidad. Critica que la trabajadora social anulase una reunión en la que se iba a tratar el asunto. Q21/181 y C21/270.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque varios organismos (Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la zona de Olite, Departamento de Derechos Sociales, Departamento de Salud y Presidenta del Gobierno de Navarra) no le contestan a los escritos que ha presentado con motivo de lo que considera una sustracción de sus padres de su domicilio por parte de su hermana. Q21/641.
  - Asunto entre particulares – Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha rechazado automáticamente su solicitud de ayuda para el fomento de autonomía personal y prevención de la dependencia a las personas mayores y/o a personas con discapacidad para el año 2021, al haberse agotado el crédito presupuestario. Expone que está interesada en dicha ayuda para la adquisición de unas gafas. Pide una solución para que todas aquellas solicitudes que, presentadas en plazo y reuniendo los requisitos, sean estimadas. Q21/1234.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana expone que a su madre, de 74 años de edad, le han diagnosticado una enfermedad rara neurológica degenerativa y no percibe ningún tipo de prestación o ayuda por residir junto a su padre, que es beneficiario de una pensión de jubilación. C21/733.

- Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

**F) Protección de las personas con discapacidad:**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le ha notificado correctamente la valoración de su grado de discapacidad, impidiéndole recurrir la misma en plazo. Expone que, si bien se le ha indicado que la notificación se intentó en dos ocasiones, él recibió un único acuse de notificación. Solicita que se revisen las actuaciones llevadas a cabo en relación con la notificación y que se atienda al progresivo empeoramiento de su estado de salud en la valoración de su discapacidad. Q21/29.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varios trabajadores del turno de noche de un centro de atención a personas con discapacidad presentan una queja por la reorganización y cambio en sus condiciones de trabajo recientemente implantadas. Hacen especial referencia a los cambios en sus jornadas de libranza, habiendo dejado estas de coincidir en gran parte con los fines de semana. Aluden a la reducción de una persona cuidadora en el turno, pasando de cinco a cuatro, lo que, sumado a la estructura del edificio, ha contribuido a que las condiciones laborales que se dan no sean las más deseables y a que el servicio prestado al colectivo de personas usuarias se vea afectado. Manifiestan que esta nueva situación que se les ha impuesto ha derivado en su insatisfacción laboral, la cual puede verse reflejada en el bienestar de las personas atendidas. Expresan que con unas medidas mínimas de actuación favorables a todas las personas trabajadoras se puede crear un clima de confort y bienestar para todos los residentes. Q21/41.
  - Estudiado el tema, se pone en conocimiento del Departamento de Derechos Sociales, por razón de su competencia en relación con la atención a las personas con discapacidad y la problemática de origen laboral que se expone, que podría afectar al servicio que se presta a los usuarios.
- Una asociación interpone una queja porque se está prestando una deficiente atención a las personas ingresadas en un centro de salud mental. Denuncia la falta de psiquiatra en el centro, así como la excesiva rotación y la falta de motivación del personal auxiliar, derivadas del bajo salario mensual y del cansancio. Expone que ello dificulta la atención personalizada y de calidad que precisan las personas usuarias. Califica el centro como “almacén” de personas. Solicita que el Gobierno de Navarra controle y fiscalice de manera exhaustiva el tratamiento que estas reciben, a fin de conseguir, en un alto porcentaje, la recuperación de su autonomía personal y social, y exija la disposición del personal psiquiátrico, médico y de enfermería que proceda para alcanzar tal fin. Q21/143.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Varios ciudadanos formulan una queja porque se está prestando una deficiente atención a las personas ingresadas en un centro de salud mental. Denuncian el insuficiente personal auxiliar, la escasa formación y la excesiva rotación del mismo, así como la falta de personal de psiquiatría y farmacéutico. Exponen que ello dificulta la atención personalizada y de calidad que precisan las personas usuarias, traduciéndose en más episodios psicóticos, mayor riesgo autolesivo o hipermedicación. Q21/237.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le concede una vivienda, no pudiendo en consecuencia hacer efectiva su alta de la clínica de salud mental en la que está ingresada. Expone que el personal médico del centro le indicó que para recibir el alta médica debía disponer de una vivienda y que, por el contrario, desde la unidad de barrio se le dijo que podría acceder a una vivienda si previamente era dada de alta. Añade que le ha sido denegada su salida de la clínica. Q21/258.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja por la deficiente atención que se presta a las personas ingresadas en un centro de salud mental. Hace referencia a las dificultades que atraviesa para reunirse con la

trabajadora social del centro, a fin de poner en su conocimiento determinadas incongruencias con su remanente económico. Indica que ha puesto varias reclamaciones a las que no se ha dado respuesta y denuncia la falta de personal. Q21/588.

- Queja anónima.
- Una ciudadana interpone una queja porque presenta dificultades para acceder al aula donde se imparten las clases de educación secundaria para adultos a las que acude. Expone que se encuentra en la primera planta y que, dada su discapacidad física, necesita el ascensor para subir. Sin embargo, el conserje, que es quien dispone de la llave para activarlo, no trabaja en horario de tarde. Q21/215.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque, a pesar de disponer del acceso gratuito a un juego por formar parte de la asociación de personas sordas, se le está exigiendo el pago, lo cual considera que supone una barrera a la accesibilidad universal. Q21/266.
  - Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas ante las dificultades de movilidad que experimenta como persona con discapacidad visual en las inmediaciones de su vivienda, sita en el barrio de Lezkairu, por la existencia de calles de plataforma única donde conviven peatones y vehículos, sin señalizar, y por la disposición y elementos de determinadas terrazas de establecimientos de hostelería. Q21/438.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja por su situación como persona ingresada en un centro de salud mental y por no estar conforme con la reciente valoración de discapacidad que le ha sido realizada. Q21/617.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación en favor de las personas con discapacidad intelectual o trastorno del desarrollo y de sus familias presenta una queja por la falta de un apoyo suficiente y ajustado a las necesidades del colectivo de personas que atiende, que sitúa en una posición crítica tanto a la asociación, como a los programas que desarrolla, y que perjudica injustamente al citado colectivo de personas. Hace referencia, por un lado, a la situación del servicio de atención temprana que presta la entidad a niños y niñas de entre tres y seis años, apuntando al crecimiento de la demanda y a la existencia actual de una lista de espera considerable de familias que no pueden ser atendidas y, por otro, a los criterios establecidos para la concesión de subvenciones al asociacionismo, que considera injustos. Q21/666.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja por las condiciones del estadio El Sadar para personas con movilidad reducida. Expone que, como persona que tiene reconocida un grado de discapacidad del 75%, con movilidad reducida y que no requiere el uso de silla de ruedas, le vienen denegando la posibilidad de ser socio, al no contar los espacios reservados para este colectivo con asientos adecuados. Traslada que se le ofrece la posibilidad de ocupar otros asientos, únicamente en el caso de que quede alguno libre, una vez que todas las personas socias se hayan reubicado. Considera que, en aplicación de la normativa de accesibilidad y discapacidad, se le debe dar una solución para poder disfrutar de los partidos. Q21/718.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, como consecuencia de un informe elaborado por el centro de salud de Beriáin, le ha disminuido el grado de discapacidad que tenía reconocido, no alcanzando el grado suficiente para poder acceder a trabajos en centros especializados. Además, se siente discriminado y abandonado por la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Noáin, pues llevan doce meses sin prestarle una atención adecuada en este asunto. Q21/801.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar le ha denegado a su pareja e hija, personas con discapacidad, el acceso a una cuota reducida para la utilización de las piscinas municipales situadas en Olatz-Olaz, por no estar dichas personas empadronadas en el Valle de Egüés. Considera que se está produciendo, a efectos del pago de las instalaciones deportivas mencionadas, un diferente trato entre unas y otras personas con discapacidad, basado en la circunstancia del empadronamiento. Q21/867.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, en la valoración del grado de discapacidad, no ha tenido en consideración todo el cuadro médico que presenta y, en consecuencia, le ha reconocido un porcentaje de discapacidad menor. Solicita, especialmente, que sea valorado un informe médico que reconoce que sufre una insuficiencia aórtica que le genera graves problemas de salud. Q21/1185.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano expone que se le ha reconocido el 45% de discapacidad, y que, revisando la valoración que le fue reconocida en 1991 (37%), se ha fijado que entonces no fue objeto de valoración la escoliosis que padecía. Pretende que se haga retroactiva la discapacidad ahora reconocida a la fecha de la primera revisión de 1991. C21/403.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.

#### **G) Tutela de personas incapacitadas:**

- Varias ciudadanas formulan una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no le facilita a su familiar, persona incapacitada y con discapacidad reconocida por enfermedad mental, el acceso a un piso tutelado. Consideran que no está capacitado para vivir solo porque necesita un control de sus actividades diarias, medicación e higiene. Sin embargo, se le ha denegado el acceso a un piso tutelado en tanto no preste su voluntad, por tratarse de un recurso de carácter voluntario. Critican que, siendo la falta de consentimiento lo que precisamente motivó la solicitud de incapacitación, ahora, una vez incapacitado judicialmente, no se acuerde su acceso a un piso. Q21/340.
  - Queja investigada – La institución trasladó a las autoras 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 las interesadas.
- Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con la atención que la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas le presta a su madre y con la gestión que, en ejercicio de dicha tutela, llevan a cabo de la situación económica de esta. Q21/430.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas, que ejerce su tutela, le presta una atención que considera deficiente. Refiere que se ve obligado a realizar múltiples llamadas cada vez que desea comunicarse con la citada entidad, ya que la línea está siempre saturada. Expone que solo existe una persona en recepción para los cientos de tutelados. Q21/589.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no está ejerciendo adecuadamente la tutela de su hermano. Refiere que no está realizando un seguimiento correcto de la medicación que está tomando y que, tras haber pedido hace dos años una plaza en un centro concreto, todavía no se les ha concedido. Q21/621.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha establecido restricciones en las visitas y contactos familiares de su sobrina, usuaria de un centro residencial y tutelada por la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas. Expone que, en su caso, como tía de la residente, estas restricciones han llevado a la prohibición total de llamadas, visitas y contactos. Q21/709.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

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

- Un ciudadano interpone dos quejas porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en tramitar la solicitud de dependencia de su esposa. Expone que su mujer está diagnosticada de Parkinson, una enfermedad que le dificulta cada vez más la vida diaria, y es usuaria de una silla de ruedas. Q21/84 y C21/69.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha asignado el grado de dependencia moderada a dos personas de edad muy avanzada que se encuentran a su cargo. Expone que el grado reconocido no se ajusta a la realidad, ya que ambas requieren de la presencia constante de una persona cuidadora ante la imposibilidad de residir solas. Además, dicho grado les impide acceder a una plaza en una residencia. Considera que los baremos han de ser modificados, pues, de otra forma, se está condicionando la vida de quienes, como ella, se ven obligadas a residir con personas dependientes. Q21/279.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en resolver su solicitud de concesión de la habilitación excepcional o provisional para gerocultor, cuidador, auxiliar de ayuda a domicilio y asistente personal. Expone que, si bien se le informó que su solicitud había sido tramitada y que le habían sido remitidos los certificados correspondientes, comprobó que los mismos correspondían a otra persona. Indica que, habiendo alertado de dicho error, aún no ha recibido los suyos. Q21/367.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha acordado la extinción de la ayuda que venía percibiendo su madre para la contratación de cuidador/a profesional y/o empresa de servicios para personas dependientes a cargo de sus familias, y le reclama el reintegro de la misma, por no haber comunicado a la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas la contratación de una nueva persona durante un periodo de tiempo. Defiende que sí comunicó la baja de la primera cuidadora y que, durante el periodo que se le reclama la ayuda, estuvo empleada otra persona. Acredita dicha contratación mediante un contrato de trabajo y justificantes de pago realizados a la Seguridad Social. Q21/710.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Dos ciudadanas presentan una queja porque la Agrupación de Servicios Sociales de la Zona Básica de Orkoien y el Departamento de Derechos Sociales no le conceden a su madre de 84 años una alternativa que complementa la ayuda económica que percibe por su situación de dependencia, ni la sustituyen por los correspondientes servicios que puedan mejorar la atención que precisa. Exponen que tiene problemas de movilidad, que presenta alteraciones conductuales, mostrándose frecuentemente agresiva, y que depende diariamente de otra persona para caminar y las tareas de higiene. Q21/842.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

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

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derecho Sociales le denegó una ayuda prevista para facilitar la conciliación a familias monoparentales, porque se agotó el crédito presupuestario de 2020 correspondiente a la convocatoria que aprobó estas ayudas. Traslada su malestar por no destinarse suficiente crédito que garantice la protección de este colectivo. Q21/9.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque se está produciendo una excesiva demora en la modificación de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de Haciendas Locales de Navarra, con el fin de habilitar a las entidades locales para aplicar a las familias numerosas las bonificaciones en la contribución territorial exigidas en la Ley Foral 20/2003, de 25 de marzo, de familias numerosas de Navarra, y en el Decreto Foral 38/2010, que la desarrolla. Q21/260.
  - Asunto ya tratado anteriormente (Q20/1010), con resolución emitida, que fue aceptada por la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no dispensa el mismo tratamiento al colectivo de familias monoparentales que al de familias numerosas. Expone que le ha sido denegada la renovación del título de familia monoparental, al superar el umbral económico establecido. Critica que no se implante el mismo procedimiento que para las familias numerosas, a quienes no se les exige ningún baremo económico. Considera que la situación de monoparentalidad se tiene independientemente de los ingresos económicos. Expone que, sin la acreditación de familia monoparental, por ejemplo, no puntúa como tal para la admisión en un centro escolar y no puede acceder al bono social de electricidad. Q21/554.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque, en aquellos casos de familias en situación de monoparentalidad, en los que una de las personas progenitoras tiene la guarda y custodia del hijo o hija, pero se ostenta la patria potestad compartida, el reconocimiento de tal situación se vincula a la no percepción de un determinado nivel de ingresos, no exigiéndose en los casos en que se ostente la patria potestad en exclusiva. Considera que, como consecuencia de dicha exigencia, no se está protegiendo a familias como la suya, que ostentan la patria potestad compartida de sus hijos e hijas pero que, en la práctica, el otro progenitor ni está ni se le espera. Q21/849.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no dispensa el mismo tratamiento al colectivo de familias monoparentales que al de familias numerosas. Expone que, para ser considerada familia monoparental no se tiene en cuenta únicamente el número de personas de la unidad familiar, sino que lo vincula a la percepción de un determinado nivel de ingresos, lo cual no ocurre en el caso de las familias numerosas. Considera que las familias monoparentales están en desventaja, teniendo generalmente una peor situación que las familias numerosas. Q21/896.
  - Asunto ya tratado anteriormente (Q21/554), que fue investigado y no se formuló recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia no le aplica las bonificaciones por familia numerosa previstas en la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias numerosas, en la matriculación en la escuela de música de la localidad, al considerar que no es de aplicación directa a las entidades locales. Q21/905.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti condiciona la aplicación a su hijo de la bonificación por familia numerosa en las instalaciones deportivas municipales, a la inscripción de toda la unidad familiar. Q21/980.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Una ciudadana expone que la Universidad de Deusto no le reconoce a su hijo las bonificaciones por familia numerosa de categoría especial por no estar empadronada la unidad familiar en Bilbao. C21/2003.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

#### **J) Personas LGTBI+:**

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud ha publicado su identidad de forma errónea en las listas provisionales de auxiliar administrativo, atentando contra su honor y dignidad, pese a haber modificado ya todos sus datos personales obrantes en el Registro Civil, DNI y diferentes bases de la Administración. Denuncia que dicha publicación atenta contra varios preceptos y principios rectores recogidos en la Ley Foral 8/2017, de 19 de junio, para la igualdad social de las personas LGTBI+. Q21/277.
  - 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 lleva dos meses su tratamiento hormonal interrumpido debido a la falta de atención médica por parte del servicio de endocrinología. Expone que no devuelven sus llamadas, no contestan a sus correos electrónicos y tampoco le cambian la medicación. Además, expone que la unidad de transexualidad Transbide, a quien solicitó una segunda opinión para someterse a un aumento de pecho y su inclusión en la lista de espera para una vaginoplastia, no le contesta. Q21/394.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque la Delegación del Gobierno de España en Navarra, en unas multas que le han sido notificadas, no se refiere a ella en género femenino, pues, según se le ha indicado, deben referirse a su persona según lo registrado oficialmente. Denuncia que, aunque se encuentre en trámites en el Registro Civil, la Delegación tiene conocimiento de su declaración pública como mujer transgénero, y tiene cambiado en el DNI el nombre y el sexo. Q21/443.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

#### **K) Pensiones asistenciales:**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarrta le viene practicando embargos de cantidades que percibe en concepto de pensión no contributiva con motivo de una deuda que mantiene del impuesto de circulación de un vehículo que fue desguazado hace quince años y que, por desconocimiento, no procedió a dar de baja. Como consecuencia de ello, no puede hacer frente al pago del alquiler y va a ser desahuciado. Q21/566.
  - Desiste el interesado.

#### **L) Atención prestada por los Servicios Sociales:**

- Una ciudadana interpone una queja porque no ha sido atendida adecuadamente por los servicios sociales del Ayuntamiento de Burlada-Burlata durante todo el proceso de divorcio, el cual ha finalizado con el otorgamiento de la guarda y custodia de su hija al padre de esta, y con el deber de abandonar la vivienda. Expone que apenas se le ha prestado apoyo ni orientación cuando denunciaba el maltrato de su expareja, en la búsqueda de otra vivienda o en la petición de ayudas económicas. Q21/890.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Buñuel no le tramita las ayudas que pudieran corresponderle en su condición de víctima de violencia de género o por cualquier otra circunstancia. Expone que, debido a que la vivienda en la que reside no cumple con las condiciones mínimas de habitabilidad, ha solicitado asesoramiento sobre las

ayudas existentes para reformarla, pero se le ha indicado que no hay ayudas previstas para tal fin. Añade que también ha querido conocer las ayudas económicas de las que ser beneficiaria dada su precaria situación, pero se le ha denegado la tramitación de las mismas sin explicaciones. Q21/913.

- 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 determinadas actuaciones de la Administración pública ante situaciones de necesidad. En concreto, hace referencia al excesivo plazo de atención presencial en las unidades de barrio, que demora la iniciación de las solicitudes de ayuda. Propone la presentación de dichas solicitudes a través de medios telemáticos. Alude también a la demora en la resolución de las solicitudes de prestaciones sociales y a la falta de coordinación entre departamentos del Gobierno de Navarra y otros organismos públicos o privados con quienes exista convenio de colaboración. Critica las dificultades de las personas separadas con hijos a cargo para acceder a una vivienda, el cambio de criterio de las Mutuas para el reconocimiento de situaciones de incapacidad temporal, maternidad y paternidad, la falta de actuaciones tendentes a evitar las denegaciones de ayudas sociales, así como el no poner a disposición diversos medios informáticos -internet o impresora- para su utilización por quienes carezcan de los mismos. Q21/138.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana formula una queja porque la unidad de barrio de Buztintxuri no le ha hecho entrega del paquete de alimentos mensual que su familia viene recibiendo, como consecuencia de la inadecuada actitud de la trabajadora social que tienen asignada, quien no le ayuda y profiere comentarios irrespetuosos sobre ella. Expone que las ocho personas que conforman su unidad familiar carecen de ingresos económicos suficientes para satisfacer sus necesidades básicas, especialmente sus nietas, quienes sin dicho paquete no verán garantizada una alimentación básica. Solicita que se le dispense un trato respetuoso y profesional, que, de no cambiar la situación, se proceda a un cambio de trabajadora social, así como que se continúe realizando la entrega de paquetes de alimentos en las mismas condiciones que se venía haciendo con anterioridad. Q21/315.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le asigna un trabajador social de referencia en la unidad de barrio de Ermitagaña. Expone que, en su lugar, es atendido por un trabajador del área de servicios sociales del ayuntamiento, quien no le tramita ayudas de alimentos o para el alquiler, alegando que debe cumplir un tiempo mínimo de empadronamiento de seis meses y que el haber tramitado la renta garantizada es causa impeditiva para solicitar otras ayudas. Destaca el trato irrespetuoso que le dispensa y la falta de rigor profesional al inmiscuirse en temas de su vida privada que no guardan relación con la problemática que presenta. Q21/125.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque se siente abandonada por los servicios de asistencia social. Expone que, desde que sufrió una caída en su domicilio que le produjo una rotura de hombro y numerosas secuelas, no puede valerse por sí misma. Sin embargo, indica que la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Peralta le ha denegado el servicio de atención a domicilio. Q21/768.
  - 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 trabajadora social del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que tiene asignada se encuentra de vacaciones y no se va a poder reunir con ella durante días. Expone que su situación es insostenible, pues en pocos días debe abandonar su vivienda y ha recurrido a todos los itinerarios disponibles para la búsqueda de una nueva, sin éxito. Necesita ser atendido urgentemente. Q21/815.
  - Queja investigada – Asunto ya tratado (AO 21/11) y con resolución emitida, que fue aceptada por la Administración.

- Una ciudadana formula dos quejas porque solicitó por escrito que le fuera asignada otra trabajadora social de referencia en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Altsasu-Alsasua, Olazti-Olazagutía y Ziordia, pero su petición todavía no ha sido atendida. Q21/992 y C21/2129.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

### 3.2.5. Bienes de las administraciones públicas.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Cárcar no actúa ante la progresiva ocupación particular de parte de un camino vecinal. Expone que el camino vecinal que discurre entre su finca y la vecina, que según consta en el catastro mide seis metros de ancho, a día de hoy mide dos metros y medio porque el señor que explota la finca contigua ha ido apropiándose de parte del mismo. Q21/72.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone dos quejas mediante la que denuncia el uso irregular de un helicóptero utilizado por el servicio de emergencias. Expone que, aprovechando que la aeronave necesita realizar vuelos para el secado de turbinas, estos son utilizados para montar a gente que no es personal de la empresa. Considera que este uso irregular puede repercutir negativamente en el servicio de asistencia en situaciones de emergencia. Q21/230 y C21/507.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque mantiene múltiples desavenencias con personal del ayuntamiento de su localidad (alcalde, secretaria y administrativas), derivadas de la excesiva demora sufrida en un proceso de compraventa de un terreno municipal. Quiere dejar constancia de ello, a fin de que pueda serle de utilidad en una futura reclamación de responsabilidad patrimonial. Q21/802.
  - Desiste el interesado.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Viana no le contesta a varias instancias en las que denuncia la ocupación de un terreno público por parte de un particular para su disfrute exclusivo, así como el desarrollo de una actividad ilegal y peligrosa de reciclaje de material y equipos eléctricos y electrónicos. Q21/825.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja en la que expone que ha tenido una serie de problemas familiares y que la iglesia ha vendido un terreno. Q21/1117.
  - Queja en la que no se aprecia competencia de la institución.
- Varias ciudadanas formulan una queja porque un vecino del Concejo de Navaz ha ocupado parte de la vía pública impidiendo el acceso del resto de los habitantes. Exponen que, hasta ahora, esa zona servía de aparcamiento vecinal, pero ha colocado unas vallas que lo impiden, viéndose mucha gente afectada. Manifiestan que, si bien él defiende que el camino es suyo, en el Registro de la Propiedad no queda acreditado de ningún modo que le pertenezca. Han solicitado al Ayuntamiento de Juslapeña que intervenga en el asunto, pero no obtienen una respuesta. Q21/1161.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Valtierra ha apercibido a su hermano de resolver la adjudicación de las cuevas de las que consta como titular, en caso de no escoger entre las dos opciones que se le ofrecen (acondicionar las cuevas para fines turísticos o la permuta de las mismas). No está conforme con ello por cuanto el ayuntamiento carece de competencia para tomar dicha decisión, no se está siguiendo ninguno de los cauces establecidos por la Ley de Procedimiento Administrativo y no tienen constancia de apercibimientos similares a otros titulares. Q21/1194.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Aceptada.

### 3.2.6. Comercio y consumo.

#### A) Servicio de Consumo:

- Un ciudadano interpone una queja porque la Oficina del Defensor del Consumidor de Gobierno de Navarra no le ha prestado el auxilio que precisa ni ha defendido adecuadamente sus intereses ante el cierre y la declaración en concurso de acreedores de una clínica dental. Expone que la oficina simplemente está derivando a las personas afectadas a la vía judicial y al protocolo habilitado por la clínica, sin asegurarse de la continuidad de los tratamientos contratados. Q21/160.
  - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio de Consumo del Gobierno de Navarra no adopta las medidas oportunas ante las irregularidades que ha sufrido durante una operación de compraventa de un vehículo. Expone que, cuando acudió a recoger el coche, observó que se había quitado el navegador, que la cámara trasera no funcionaba, que no arrancaba y que no estaba puesta la tapa del motor. Q21/170.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una asociación de consumidores y usuarios formula once quejas porque el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial no le reconoce la condición de interesada en relación con las decisiones adoptadas por dicho departamento tras recibir una serie de denuncias en materia de consumo. Expone que la falta de legitimación aducida por la Administración se ha concretado en la inadmisión de los recursos presentados por la asociación ante las decisiones adoptadas, consistentes en trasladar las denuncias a otras Administraciones. Q21/286, Q21/287, Q21/288, Q21/332, Q21/333, Q21/334, Q21/335, Q21/452, Q21/453, Q21/454, Q21/455, Q21/509, Q21/595, Q21/596, Q21/696, Q21/751, Q21/755 y Q21/756.
  - Q21/286 a Q21/288, Q21/332 a Q21/335: Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
  - Q21/452 a Q21/455, Q21/509, Q21/595, Q21/596 y Q21/696: Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
  - Q21/751, Q21/755 y Q21/756: Asunto ya tratado (Q21/286), con Resolución emitida y no aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio de Consumo del Gobierno de Navarra ha archivado una reclamación presentada frente a una empresa por no estar esta adherida al Sistema Arbitral de Consumo y, tras reconocer que no procedía dicho archivo, no reabre el expediente. Asimismo, porque ha archivado otra reclamación al no haber podido contactar con la empresa, siendo, en realidad, que esta empresa rechazó recibir la carta certificada. Q21/552.
  - Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una asociación presenta una queja porque considera que el Servicio de Consumo y Arbitraje del Gobierno de Navarra está incumpliendo sistemáticamente su función de proteger a los consumidores y usuarios ante una serie de actuaciones de una empresa de apuestas. Denuncia que las prácticas de dicha empresa no se ajustan a la normativa y perjudican a los consumidores, a quienes la entidad adeudaría dinero derivado de apuestas. Q21/1049.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio de Consumo y Arbitraje del Gobierno de Navarra no le responde a consultas, denuncias y recursos que ha presentado, tanto a título de persona física, como a título de asociación de la que es presidente, en relación con la actividad de un grupo de casas de apuestas. Solicita la intervención de esta institución para denunciar al Parlamento de Navarra lo que considera una omisión sistemática por parte de dicho Servicio. Q21/1205.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.

- Una ciudadana expone que la oficina de Consumo de Gobierno de Navarra ha considerado que no se ha cometido ninguna negligencia en la intervención ocular que se ha sometido en una clínica privada, cuyos resultados no han sido favorables. C21/979.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

**B) Entidades bancarias:**

- Una ciudadana formula una queja porque una entidad bancaria ha cancelado sin previo aviso la cuenta a nombre de su hijo, cuando en la misma aún quedaba dinero. Cree que ello deriva de una reclamación en vía judicial que actualmente se está tramitando por una deuda que mantiene con la misma. Manifiesta su voluntad de que se proceda a la devolución del dinero y a la cancelación de todas sus cuentas bancarias. Q21/34.
  - Asunto entre particulares. Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano interpone una queja porque ha recibido un trato inadecuado en una oficina bancaria cuando ha acudido a realizar un pago por mandamiento judicial. Expone que no existía la opción de coger vez para esta concreta transacción, pero que esperó igualmente a ser atendido. Sin embargo, añade que, una vez llegó su turno, se le indicó que debía haber cogido vez para cualquier otra operación y se le exigió de forma irrespetuosa colocarse de nuevo en la fila. Q21/418.
  - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana formula una queja porque su entidad bancaria le reclama una cuantía económica correspondiente a una operación de compra que anuló al prever que la misma podría tratarse de una estafa. Indica que la entidad había adelantado el dinero de dicha compra sin su conocimiento y que, a pesar de haber presentado una denuncia por estafa, se le ha incorporado a un fichero por el incumplimiento de obligaciones dinerarias. Q21/460.
  - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana interpone una queja porque una entidad bancaria va a proceder a la cancelación de la cuenta corriente de la comunidad de propietarios, debido a un incumplimiento de las normas de la entidad, concretamente, porque se han producido una serie de ingresos en ventanilla de la cuota comunitaria durante los últimos meses por parte de dos propietarios. Defiende que mantuvieron una reunión con la entidad porque se les cobraba comisión a quienes no disponían de cuenta en la misma, proporcionándoles como alternativas, el abrir una cuenta o hacer el ingreso de la cuota en el cajero automático. Añade que nadie en ventanilla rechazó el ingreso ni les advirtió de las represalias que ello podría acarrear. Q21/476.
  - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque su entidad bancaria ha incrementado de forma repentina su comisión de mantenimiento anual. Expone que, ante sus reclamaciones, se le ha indicado que ya fue avisado de ello por mensaje de texto. Considera abusivo el aumento, a mayor abundamiento, cuando no da ningún uso a la cuenta. Q21/610.
  - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque su entidad bancaria le ha cobrado una comisión de mantenimiento, pese a que en el contrato suscrito se establece que no se aplicaría ninguna comisión, y porque no puede contactar con su asesor para que el importe le sea devuelto. Q21/771.
  - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

- Una ciudadana expone que su entidad bancaria le reclama 600 euros de una tarjeta de crédito que no puede hacer frente, dado que sus únicos ingresos son los que percibe por la prestación de renta garantizada. C21/2636.

- Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

### C) Compañías aseguradoras:

- Un ciudadano interpone una queja porque su seguro médico privado no le abona una factura emitida por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea con ocasión de la atención recibida por una urgencia médica que sufrió en el monte. Q21/285.

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

- Una ciudadana presenta una queja porque, tras sufrir la mordedura de un perro que le causó heridas en el muslo izquierdo, la compañía aseguradora del dueño del animal no se hace cargo del asunto. Manifiesta que varias semanas después del incidente le fue otorgada cita en el médico, quien le indicó que la empresa se pondría en contacto con ella. Sin embargo, pese a los numerosos intentos de contacto telefónico, no tiene noticias del seguro. Q21/833.

- 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 actuación de su aseguradora. Expone que, tras llevar varios años asegurando su furgoneta en la entidad, esta decidió anular su póliza, sin previo aviso. Manifiesta que ello ha conllevado el ser sancionado por agentes de la Policía Foral de Navarra, momento en el que ha tenido conocimiento de que carece de seguro. Q21/880.

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

- Una ciudadana expone que, tras más de veinte años abonando al seguro unas cuotas anuales que ascendían a seis mil euros aproximadamente, este no ha cubierto una operación de próstata de su marido. Añade que, ante su descontento por tener que desembolsar el coste de la operación, decidió no pagar las últimas cuotas. Recientemente ha recibido una notificación judicial en la que se le reclaman las mismas. C21/2317.

- Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

- Una ciudadana expone que su seguro de asistencia sanitaria le requiere la presentación de una denuncia de la agresión sufrida por su hijo para poder cubrir la atención sanitaria recibida en el Complejo Hospitalario de Navarra. C21/2500.

- Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

### D) Compañías eléctricas:

- Una ciudadana interpone una queja porque una compañía eléctrica le ha denegado la renovación del bono social eléctrico, al superar su renta el umbral máximo establecido. Expone que lleva dos años siendo beneficiaria de dicho bono y asegura que continúa cumpliendo los requisitos. Critica que, ante la reclamación al Servicio de Consumo y Arbitraje del Gobierno de Navarra, este únicamente le remita a la vía judicial. Q21/290.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana interpone una queja porque su compañía suministradora de luz actúa de forma entorpecedora o dilatoria respecto a su solicitud del bono social eléctrico. Expone que lleva meses demorando la concesión del citado bono a través de varios requerimientos de entrega de documentación, la cual ya ha facilitado debidamente. Q21/323.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

**E) Compañías telefónicas:**

- Una ciudadana interpone una queja porque una compañía telefónica pretende cobrarle una penalización por darse de baja de la misma. Expone que dicha baja se debe a un incumplimiento del contrato por parte de la compañía, al no haber tenido acceso a red durante dos meses. Q21/1095.
  - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana se queja por las facturas rectificativas recibidas de su anterior compañía telefónica. Manifiesta que le han informado que le van a realizar una serie de ingresos a cuenta. No alcanza a comprender los motivos de dichas facturas y teme que el ingreso se realice en su anterior cuenta bancaria, la cual se encuentra cerrada. C21/856.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano expone que una empresa de telefonía le reclama una factura de 1.535 euros. Manifiesta que durante cuatro meses no le remitieron las facturas ni le cortaron la línea, por lo que no tuvo conocimiento de suscripciones ni cargos adicionales. C21/2735.
  - Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

**F) Viajes y ocio:**

- Una ciudadana formula una queja porque su maleta de equipaje sufrió daños en un vuelo y la compañía aérea le ha denegado la reclamación porque ha transcurrido un largo plazo desde que ocurrieron los hechos. Defiende que, una vez presentada por internet, tuvo que contactar telefónicamente en varias ocasiones porque no recibía respuesta. Relata las distintas comunicaciones que ha mantenido con la compañía y los obstáculos que le han ido poniendo. Q21/440.
  - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana expone la problemática que viene encontrando para ampliar la validez de “5 noches en cualquier parador”. Manifiesta que la empresa le ha denegado la ampliación de su plazo de validez, por lo que solicita saber si es posible que se amplíe el mismo a causa del segundo estado de alarma, como ya hicieron con el primero. C21/682.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana expone que el dueño de la casa rural donde han estado hospedados les exige abonar el arreglo de unos desperfectos que no han cometido. C21/1597.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

**G) Comercio:**

- Un ciudadano formula una queja porque una tienda informática no le repara la cámara defectuosa de un ordenador que recientemente ha adquirido. Expone que es una persona sorda, por lo que necesita de la misma para poder estar en contacto con otras personas. Solicitó a la tienda su reparación hace más de ocho meses, no habiendo todavía obtenido una solución a su problema. Q21/73.
  - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata ha puesto a la venta los bonos de una campaña de comercio local únicamente a través de internet, lo cual considera que deja fuera a muchos vecinos y vecinas que no tienen acceso o no conocen el funcionamiento de las nuevas tecnologías, y a quienes trabajan por la mañana, que ni siquiera han podido participar al haberse agotado enseguida los bonos. Cree que este sistema en el que obtiene beneficios quien se adelanta no es el más adecuado cuando hay dinero público implicado. Q21/1038.

- Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano presenta una queja porque un hipermercado vende materiales que precisan montaje y mantenimiento facilitando instrucciones redactadas exclusivamente en francés, sin traducción al castellano o al euskera. Q21/1171.
  - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

#### H) Vivienda:

- Un ciudadano formula una queja porque una plataforma online de alquiler de viviendas no dispone de un teléfono de contacto o de una dirección de correo electrónico donde poder contactar, debiendo realizarlo a través de la aplicación. Muestra también su desacuerdo con que no se le faciliten las facturas y que deba solicitarlas al anfitrión de la vivienda, lo cual le hace sospechar de conductas fraudulentas. Q21/1170.
  - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

#### I) Prestamos:

- Una ciudadana expone la imposibilidad de devolver las cantidades tan elevadas que le requiere una empresa prestamista. Según expone, le fue concedido un préstamo de 600 euros que le resultó imposible devolver. Ahora dicha entidad le reclama 2.550 euros, ofreciéndole abonar cuotas mensuales de 170 euros. C21/595.
  - Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

#### J) Vehículos:

- Un ciudadano expone que ha sido afectada por el cartel de coches, y pretende reclamar por estafa. C21/2446.
  - Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

### 3.2.7. Cultura.

#### A) Servicio de bibliotecas públicas:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Cultura y Deporte establece limitaciones de apertura de las bibliotecas públicas durante el fin de semana y en periodo estival. Expone que, ante el gran número de opositores y estudiantes, es necesario que el horario de apertura de este servicio durante los fines de semana se amplíe al sábado por la tarde, así como que el horario de verano se equipare al de invierno, pues en el periodo estival el nivel de estudio de las personas opositoras no desciende. Considera que, en una ciudad universitaria como Pamplona/Iruña, el horario que se oferta para el estudio y la cultura es escaso. Q21/10.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Cultura y Deporte establece limitaciones de apertura de las bibliotecas públicas durante el fin de semana y en periodo estival. Expone que, debido a los exámenes de oposición que tienen lugar de septiembre en adelante, las personas opositoras se ven obligadas a continuar sus estudios durante el periodo estival. Por ello, ve necesario que el horario de apertura de las bibliotecas públicas durante los meses de verano se equipare al horario de invierno, así como que el horario de los fines de semana se amplíe al sábado por la tarde. Considera que la demanda de salas de estudio supera con creces la escasa oferta. Q21/297.
  - Asunto ya tratado anteriormente (Q21/10), con resolución emitida, que fue aceptada por la Administración.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Cultura y Deporte establece limitaciones de apertura de las bibliotecas públicas durante el fin de semana y en periodo estival. Expone que, ante el gran número de opositores y estudiantes que hay en Pamplona/Iruña, el horario que se oferta para el estudio es escaso. Q21/317.
  - Asunto ya tratado anteriormente (Q21/10), con resolución emitida, que fue aceptada por la Administración.
- Una ciudadana formula una queja por las molestias que le ocasionan algunos niños y niñas que utilizan la biblioteca pública de Fitero sin la compañía de una persona adulta. Manifiesta que acude a la biblioteca para estudiar los exámenes de un concurso-oposición que se celebrará próximamente. Expone que cada día hay varios niños que no están ni estudiando, ni leyendo, ni haciendo deberes, sino que suelen estar hablando a un nivel de volumen muy alto, a veces gritando, a veces corriendo, con una actitud “de juego” más que de estudio. Q21/352.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

## B) Otros:

- Un ciudadano interpone una queja porque en el Palacio Real de Olite ondea únicamente la bandera de Navarra. Considera que debe acatarse lo dispuesto en la Ley 39/1981, de 28 de octubre, que regula el uso de la bandera de España y el de otras banderas y enseñas, y la jurisprudencia del Tribunal Supremo habida acerca de la misma. Q21/1044.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano muestra su disconformidad con la posible denegación de las obras de rehabilitación que pretende realizar en un inmueble que ha adquirido recientemente en la localidad de Elizondo. Según le han informado verbalmente desde el Departamento de Cultura y Deporte del Gobierno de Navarra, dichas obras no serían aprobadas, por una serie de cuestiones técnicas y porque se debe respetar la homogeneidad con el entorno. C21/1652.
  - Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

### 3.2.8. Derecho Civil Foral de Navarra.

- Una ciudadana pregunta si se han eliminado las limitaciones que la Compilación de Derecho Civil de Navarra imponía a la capacidad dispositiva del testador en caso de hijos de anterior matrimonio en segundas nupcias. C21/1423.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

### 3.2.9. Deporte.

- Un ciudadano interpone una queja porque, como consecuencia de denunciar la desaparición de fondos de una federación deportiva, fue despedido de la misma, al implicar su comportamiento un quebranto de la buena fe contractual y una clara ofensa y falta de respeto y consideración. Expone que, si bien la federación reconoció la improcedencia del despido y se alcanzó un acuerdo, el dinero continúa desaparecido. Q21/397.
  - Queja investigada – Cerrada por extemporánea: más de un año.
- Una ciudadana formula una queja porque su hija ha sido expulsada de los Juegos Deportivos de Navarra, por su comparecencia tardía a la última ronda del torneo, más allá del tiempo de cortesía legalmente previsto en la normativa de ajedrez. Critica que dicha expulsión conlleve la imposibilidad de participar en torneos nacionales durante el plazo de un año representando a la Federación Navarra de Ajedrez, pues considera que no se está aplicando la normativa disciplinaria correcta. Además, presentó recurso a la Federación Navarra de Ajedrez por la expulsión, sin haberle esta informado suficientemente sobre los requisitos de tiempo y forma para la interposición del mismo. Q21/437.
  - Desiste la interesada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar) le ha cobrado a su madre la cuota de un polideportivo municipal, a pesar de que durante los meses de julio y agosto la piscina cubierta permanece cerrada. Considera injusto que se mantenga el cobro por el uso de unas instalaciones que no se disfrutaron y solicita que permanezcan abiertas. Q21/686.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un club de fútbol formula una queja porque la Real Federación Española de Fútbol le exige gestionar el seguro de accidentes obligatorio de los jugadores con una concreta mutualidad, a fin de concederles la licencia de futbolista y poder jugar la competición correspondiente. Manifiesta que ya tienen suscrito un contrato con una mutua colaboradora con la Seguridad Social, por lo que los jugadores ya están cubiertos en caso de lesiones. Expone que el importe que se les exige abonar es desorbitado, siendo, además, que no incluye apenas prestaciones. Q21/810.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar no ha publicado, como en años anteriores, el número de plazas libres, por deporte y grupo, en las escuelas deportivas de Sarriguren. Q21/570.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren, para adjudicar las plazas de las actividades del programa deportivo municipal del Valle de Aranguren, realiza un sorteo por letra de apellido que considera discriminatorio, dado que no hay el mismo número de personas cuyo apellido empieza por F que por X o Y. Propone un sistema de asignación de números a cada persona para no adjudicar las plazas por orden de apellidos, sino por orden numérico. Q21/979.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con lo que denomina “tongo a la Navarra” en carreras como la de las murallas o la San Silvestre. Q21/1076.
  - Queja inadmitida por ser genérica.
- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Gobierno de Navarra ha concedido la Medalla de Oro de Navarra 2021 al Club Atlético Osasuna. Consideran que no se dan los motivos para la concesión de este galardón por una serie de actuaciones irregulares del club. Trasladan su voluntad de presentar ante la Justicia cuantas denuncias sean pertinentes para lograr la nulidad de la concesión de la medalla. Q21/1145.
  - Queja no admitida por falta de competencia (cuestión de orden judicial).
- Un ciudadano pregunta si las Federaciones deportivas, al ser entidades privadas, con personalidad jurídica propia que ejercen, por delegación, funciones públicas de carácter administrativo, están sometidas a la normativa de contratación pública. C21/920.
  - Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

### 3.2.10. Educación.

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

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha denegado una ayuda para el pago de la escuela infantil donde está matriculada su hija. Expone que, como residente en Pamplona/Iruña, solicitó la admisión en dos escuelas infantiles de titularidad del ayuntamiento. Sin embargo, añade que, como fue inadmitida en ambas, hubo de matricularse en una escuela infantil de otra localidad, circunstancia que le llevó a solicitar la ayuda económica. Q21/122.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

- Un ciudadano interpone dos quejas porque el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur cobra cuotas más elevadas en la escuela infantil pública a las familias que no se encuentran empadronadas en el municipio. Expone que las tarifas de las escuelas infantiles públicas se establecen para toda la Comunidad Foral de Navarra en función de unos baremos publicados por el Gobierno de Navarra, resultándole sorprendente que el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur aplique los suyos propios. Indica que ello comporta un grave perjuicio a las familias. Q21/267 y C21/371.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no ha formado grupo de medianos en las escuelas municipales de su elección, a pesar de que así constaba en el folleto informativo. Ha observado, una vez adjudicadas las puntuaciones y publicadas las listas de admitidos, que en estas escuelas no se ha creado el grupo, generando ello un agravio comparativo con respecto a la igualdad de oportunidades de acceso de los niños y niñas de esa edad. Solicita la redistribución de plazas para que haya grupo de medianos en estas escuelas o, dada su puntuación, su acceso a otra escuela que cuente con este grupo. Q21/485.
  - 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 considera inadecuado el trato que recibe por parte de una educadora de la escuela infantil a la que acude su hija. Relata ciertas desavenencias con ella, en las que esta ha mostrado una actitud agresiva delante de la menor. Q21/565.
  - Queja investigada – Asunto entre particulares.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha denegado una ayuda solicitada para el pago de la escuela infantil donde está matriculada su hija. Expone que solicitó la admisión en dos escuelas infantiles ubicadas en dicha ciudad (una de titularidad del Gobierno de Navarra y una de titularidad municipal). Añade que, dado que fue inadmitida en ambas, hubo de matricularse en una escuela infantil de otra localidad, motivo que le llevó a solicitar la ayuda económica cuya denegación es objeto de la queja. Q21/569.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti ha inadmitido a su hija en la escuela infantil más cercana a su domicilio. Denuncia que no fue avisado del periodo de matrícula, por lo que no fue conocedor del mismo y no pudo presentar la solicitud en plazo. Indica que su hija ha sido admitida en la escuela infantil de otra localidad, pero que la familia tiene dificultad para acceder a ella al carecer de vehículo. Q21/840.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti le ha denegado la subvención de las cuotas municipales de la escuela infantil a la que acudieron sus dos hijas, y de la que tuvieron que cambiarse debido a su situación familiar y económica. Q21/1031.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – No aceptada.

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

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Educación no atiende su petición de escolarizar a su hijo menor en el mismo colegio concertado en el que han sido admitidos sus hermanos mayores. Consideran que la ratio de alumnado podría verse flexibilizada por razones de conciliación familiar y de proximidad. No creen conveniente la agrupación de los tres en otro colegio porque sus hijos mayores llevan varios años matriculados en el centro donde desean matricular a su hijo menor, con excepción del pasado curso escolar, en el que tuvieron que desplazarse a otra comunidad autónoma por motivos laborales. Q21/175.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Educación no ha admitido a su hijo mayor en el colegio que desean, tras un traslado de domicilio, al haberse alcanzado en el curso la ratio máxima de alumnado establecida. Exponen que es un centro en el que se imparten valores que consideran importantes para su familia y que les permitiría alcanzar una mayor conciliación familiar. Q21/193.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no admite a dos de sus cuatro hijos en el colegio concertado en el que estaban escolarizados antes de adjudicarse judicialmente su guarda y custodia a la madre de estos, residente en otra localidad. Considera, ante el próximo retorno de sus hijos y al vínculo que todavía mantienen con sus antiguos compañeros de clase, que el departamento no debería atender a la ratio de alumnado y, a fin de preservar el interés superior de los menores, permitir su escolarización en dicho centro. Q21/402.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no admite a sus hijos en el centro de su elección, tras su traslado de domicilio. Expone que la propia Ley de Educación contempla la preferencia en la escolarización de aquellos alumnos y alumnas cuyas familias han tenido que trasladarse forzosamente a Navarra, así como un incremento de la ratio por aula para atender necesidades inmediatas de escolarización de alumnado de incorporación tardía por traslado de la unidad familiar. Q21/499.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación no le facilita los criterios de admisión del alumnado en los centros de educación especial para el curso 2021/2022, y porque el Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra (CREENA) se negó a tramitar la solicitud de escolarización de su hijo, al haber hecho constar en la misma el centro específico para el que se solicitaba la admisión, a pesar de no impedirse legalmente tal posibilidad. Q21/510.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Varias familias de alumnado de Sangüesa-Zangoza y del Pirineo presentan veinticinco quejas porque el Departamento de Educación ha eliminado la posibilidad que se venía aplicando desde hace años, de reconocer el empadronamiento de dicho alumnado en la dirección del instituto de bachillerato de su elección, en condiciones de igualdad con respecto a los alumnos y alumnas residentes en la zona donde se encuentre el centro. Exponen que ello dificulta el acceso al instituto escogido, ya que parten en desventaja por la puntuación reconocida en el baremo de admisión. Q21/529, Q21/530, Q21/531, Q21/532, Q21/533, Q21/534, Q21/535, Q21/536, Q21/537, Q21/538, Q21/539, Q21/540, Q21/541, Q21/542, Q21/543, Q21/544, Q21/545, Q21/547, Q21/548, Q21/550, Q21/560, Q21/561, Q21/562, Q21/563 y Q21/564.
  - Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja referente a la escolarización en el modelo D de los niños y niñas del barrio Soto Lezkairu de Pamplona/Iruña. Expone que en el centro escolar más cercano no son admitidos al carecer de plazas para quienes no están empadronados en el Valle de Aranguren, lo cual va a obligarles a desplazarse a otros barrios, en cuyos colegios sí se han implantado nuevas líneas. Q21/609.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación posiblemente inadmita a su hija en el único centro público de Navarra, sito en Pamplona/Iruña, que ofrece el bachillerato internacional, al no computarle el empadronamiento. Expone que reside en un pueblo, no siendo su

proceso de admisión en condiciones de igualdad con respecto a los alumnos y alumnas residentes en la zona donde se encuentra el centro. Parte en desventaja por la puntuación reconocida en el baremo de admisión. Q21/647.

- 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 queja porque el Departamento de Educación ha adjudicado en centros de educación secundaria y bachillerato para el curso 2021/2022, plazas reservadas para alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, a personas que no lo hicieron constar expresamente en las solicitudes. Expone que, en respuesta a su reclamación, se le indicó que el sistema informático no permite subsanar el error. Q21/663.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varias familias formulan una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a sus hijos e hijas en primer curso de educación secundaria, en un centro educativo que oferta un programa de estudios British que no imparte el centro que les correspondería por adscripción. Exponen que el departamento, a diferencia de en ocasiones anteriores, ha denegado al centro la apertura de la nueva línea que había solicitado por la gran demanda existente. Q21/665.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a su hija en un instituto en el que se imparte el programa plurilingüe. Expone que, para su hija resultaría más cómodo completar la educación secundaria en el centro que le corresponde por adscripción, donde van a acudir todos sus compañeros, pero este no tiene el programa que desea. Añade que ha supuesto mucho esfuerzo para ella terminar educación primaria con buenas calificaciones en inglés y francés, esfuerzo que debería serle recompensado con su acceso al centro. Q21/692.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a su hijo en un instituto en el que se imparte el programa plurilingüe. Expone que su hijo ha finalizado educación primaria con buenas calificaciones, por lo que no está conforme con que, por un mero trámite burocrático, se desaprovechen sus buenas cualidades. Solicita su acceso al centro, en el que, además, también está escolarizada su hermana. Q21/693.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Varias familias interponen dos quejas porque el Departamento de Educación ha inadmitido a sus hijos e hijas en el centro en que desean cursar 1º de la ESO. Exponen que, en el año 2009, la natalidad en la zona (Ribera de Navarra) fue superior a la de otros años, y vienen a solicitar la ampliación de plazas en el citado colegio de su elección, mediante la incorporación de una nueva línea o, subsidiariamente, el aumento de ratio de alumnado por aula. Q21/694 y Q21/697.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#).
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha denegado la escolarización de sus hijas en el centro donde estuvieron escolarizadas antes de su traslado a Asturias el curso pasado, al no existir plazas suficientes. Lamenta esta decisión porque en el centro ya contaban con un entorno social y académico conocido. Q21/702.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a su hija en el centro educativo de su elección para cursar primero de educación secundaria. Expone que, al no especificar correctamente el modelo lingüístico en la solicitud de acceso, esta fue desestimada, debiendo presentar una instancia para su corrección. Añade que, una vez realizada y transcurrido el

plazo de reclamación, comprobó en las listas definitivas que no había sido computada la puntuación por disponer de una hermana en el mismo centro. Q21/719.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no ha admitido a su hijo mayor en el mismo centro que su hermano. Expone que el centro ha mostrado la disposición favorable a la admisión, previendo la generación de una vacante por traslado de un alumno. A la vista de ello, a la proximidad del citado centro a su domicilio habitual y al centro de trabajo, a la importancia del agrupamiento de hermanos y su vinculación con el principio de conciliación, y a la voluntad de ambos progenitores de escolarizar a sus hijos en dicho centro y recibir el mismo tipo de enseñanza en el modelo D, solicita que se acuerde una modulación de la regla de la ratio máxima de alumnado y se admita a su hijo mayor. Q21/724.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a su hija en el centro educativo que le resulta más adecuado tras la situación de acoso escolar sufrida. Critica que, en su lugar, se le haya ofrecido centros de grandes dimensiones, lo cual está contraindicado por la psicóloga, o a los cuales no llega transporte público desde su localidad de residencia. Dada la vulnerabilidad de su hija y que el centro deseado ha mostrado su disposición favorable, solicita su admisión en el mismo. Q21/728.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha admitido a su hija en un centro educativo que no se encuentra entre los solicitados. Expone que se ha tratado de un error, puesto que la denominación del centro asignado es muy similar al que constaba como su segunda opción, error que ha venido derivado de un procedimiento de admisión telemático nada claro ni sencillo. Q21/729.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha denegado la escolarización de sus dos hijas en el mismo centro. Expone que, la mayor de ellas, que padeció bullying en el centro donde ha cursado estudios hasta el año pasado, ha sido escolarizada en otro colegio. Sin embargo, en este centro, no existe plaza disponible para la menor. Pide que la hija pequeña pueda salir del centro donde su hermana padeció el maltrato y que ambas puedan estudiar en un mismo colegio, señalando que no tiene por qué ser necesariamente aquel en que ha sido admitida la mayor. Q21/783.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a su hijo en el centro al que se trasladó su hermana melliza por la situación de acoso que sufría, al haber rechazado en ese momento el traslado de su hijo de forma simultánea. Niega que se le ofreciera la posibilidad de trasladar a los dos a la vez. Considera que el cambio de ambos a un tercer centro no sería beneficioso para su familia. Q21/858.
  - Desiste la interesada.

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

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Educación afirma que su hijo es un alumno con necesidades educativas especiales con un desfase curricular de hasta tres cursos escolares, por lo que necesita que el centro siga adoptando las oportunas adaptaciones curriculares significativas en determinadas asignaturas. Defienden que su hijo ha realizado las mismas tareas y exámenes que sus compañeros en dichas materias, habiendo obtenido calificaciones aptas, y que no hay pruebas que justifiquen, por tanto, la adopción de dichas adaptaciones. Solicitan que se le reconozca la superación de las asignaturas con buena calificación, así como que se les haga entrega

de las pruebas homologadas en que se han basado para afirmar que su hijo presenta un desfase curricular. Q21/178.

- Queja investigada – La institución trasladó a los autores de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a los interesados.
- Una ciudadana presenta una queja porque su hijo, diagnosticado de autismo, hiperactividad y con una discapacidad reconocida del 79%, no recibe ayuda para bajar del taxi que utiliza para acudir al colegio. Expone que, tras presentar una reclamación por la calidad del servicio prestado, el centro ordenó que los taxistas no se bajaran del vehículo para ayudar a las personas usuarias. Añade que, en consecuencia, se ve complicada la labor de la cuidadora, quien, sola, debe abrir las puertas del vehículo y bajar a dos menores, con sus consiguientes mochilas y sillas de coche reglamentadas. Indica que por estas circunstancias se ha visto obligada a transportar ella misma a su hijo al colegio. Q21/275.
  - Desiste la interesada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación no modifica los requisitos de acceso a la Formación Profesional Básica para que se permita la inscripción, de forma excepcional y debidamente justificada, al alumnado que cursa estudios en las Unidades de Currículo Especial (UCEs). Considera que, de esta forma, algún alumno o alumna de UCE con más competencias, tendría la posibilidad de alcanzar no solo una de las competencias profesionales de nivel 1 que determina la Formación Profesional Especial, sino las que estuvieran al alcance en la Formación Profesional Básica. Q21/480.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone dos quejas porque el Departamento de Educación no le contesta a su solicitud para que se asignen más recursos PT a su hijo en el centro escolar. Q21/488 y C21/1038.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no atiende a la situación especial de su hijo, a efectos de considerar la posibilidad de que la cuidadora que tiene asignada pueda continuar durante el curso escolar próximo desempeñando su labor de apoyo educativo con él. Expone que esta cuidadora carece de la nueva titulación específica exigida para continuar en el puesto, lo cual conlleva su expulsión inmediata de las listas de contratación. Añade que ello preocupa a la propia familia y a la escuela, pues la asignación de un nuevo cuidador podría suponer un retraso en el desarrollo y capacidad de adaptación del menor. Q21/635.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el alumnado de segundo y tercer curso de la Enseñanza Secundaria Obligatoria incluido en un programa de mejora del aprendizaje y del rendimiento de un instituto de Pamplona/Iruña, se encuentra agrupado en una misma aula que no reúne las condiciones necesarias, siendo además dichas condiciones significativamente peores que las de otras aulas del mismo centro en el que también se imparte el ciclo ordinario Educación Secundaria Obligatoria. Considera que, teniendo en cuenta que se trata de un programa para alumnado con dificultades de aprendizaje, ese trato discriminatorio pone de manifiesto la nula sensibilidad por parte de la Administración pública hacia sus derechos. Q21/942.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana expone que el colegio a donde acuden sus hijas mellizas le ha informado que en el presente curso escolar van a suprimir las horas de refuerzo de logopeda que recibida una de ellas. Asimismo, para su otra hija le han informado que lo más recomendable sería que cursase con una adaptación curricular significativa. Muestra su preocupación como madre y solicita que se les asignen todos los recursos que sus hijas necesiten. C21/2349.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

**D) Educación primaria:**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no activa el “Protocolo educativo ante casos de transexualidad” en el centro escolar al que acude su hija de siete años. Expone que la menor ha pedido a sus profesores en varias ocasiones ser tratada de forma femenina, pero que, debido a la falta de autorización expresa del padre de la menor, se está produciendo un retraso en la activación del protocolo. Q21/17.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Dos ciudadanos interponen una queja porque un centro escolar público obliga a las familias a realizar una aportación económica anual para material escolar. Consideran que tal medida podría contradecir el derecho a una educación pública gratuita y que, en todo caso, se debe justificar detalladamente la inversión de los ingresos recibidos. Además, interponen la queja porque su negativa a consentir la divulgación de imágenes de su hijo, y garantizar así la protección de sus datos personales, ha conllevado consecuencias negativas para él, como su exclusión de actividades escolares que se llevan a cabo en el centro. Q21/92.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha repartido chromebooks a todo el alumnado sin haber limitado el tiempo de conexión de los mismos. Considera que los problemas derivados de un uso ilimitado de la red son cada vez más frecuentes: falta de atención y concentración, reducción del tiempo de descanso, empeoramiento del rendimiento académico, aumento de la irritabilidad, la agresividad y los conflictos en el seno familiar. Solicita que se establezca en los dispositivos una franja horaria fuera de la cual el acceso no sea posible, garantizándose así, al menos, el descanso nocturno. Q21/422.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja mediante la que solicita, en relación a la implantación del programa Skolae, que la sentencia anulatoria del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, del 16 de junio de 2020, se cumpla en su integridad y deje de implantarse el programa en todo el sistema educativo de Navarra de manera inmediata. Q21/512.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación, aun con el curso ya iniciado, se demora en la implantación del programa de atención domiciliaria a alumnos y alumnas que, por razones de salud, no pueden asistir a clase, como sucede en el caso de su hijo. Q21/885.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

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

- Una ciudadana formula una queja porque no está conforme con el contenido de una lectura obligatoria acordada para estudiantes de cuarto de educación secundaria de un instituto. Considera que en el libro se incluye una serie de ataques injuriosos e insultos hacia promotores, cuerpos y fuerzas de seguridad, cargos políticos locales y del Gobierno de Navarra y periodistas. Cree que los contenidos son tendenciosos y no fomentan ningún supuesto espíritu crítico, sino que adoctrinan en los posicionamientos contrarios a un proyecto muy concreto. Ha solicitado al centro que se ofrezca una lectura alternativa y se le ha denegado. Q21/1024.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a su hija en un curso de formación profesional semipresencial dirigida a personas adultas. Critica que el departamento, tras la publicación de la lista provisional, ha facilitado la subsanación de las solicitudes de las personas interesadas que se consideraban incompletas, pues ha conllevado que personas como su hija, inicialmente admitidas por haber aportado toda la documentación correctamente y en plazo, hayan resultado perjudicadas en la lista definitiva. Q21/957.
  - Queja no presentada por persona interesada.

**F) Convivencia escolar y acoso escolar:**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no adopta las medidas oportunas ante las agresiones sufridas por su nieto en el centro educativo, que le han causado un cambio de comportamiento, mayor nerviosismo, pérdida de apetito, temor a acudir al colegio y empeoramiento de su rendimiento escolar. Expone que el centro no ejecuta ninguna acción para resolver la situación y proteger al niño, y que el departamento, lejos de ayudarlo, ha acordado que el acceso de cualquier miembro de la familia directa del alumno al centro, y las comunicaciones personales con el centro, quedan limitadas ininterrumpidamente en periodos de quince días. Q21/383.
  - Queja investigada – Desiste la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el trato que está recibiendo por parte del centro de estudios no es proporcionado ni adecuado, habiendo sido expulsado ya en varias ocasiones, desde expulsiones de horas o días consecutivos, hasta finalmente haber activado un protocolo de expulsión de dos semanas de duración. Añade que la actitud del centro está siendo muy hostil, motivo por el cual él y otros estudiantes han tratado de mostrar de diversas formas su disconformidad con las instrucciones y directrices adoptadas, siendo estas actuaciones las que han acabado por motivar las expulsiones. Sin embargo, el resto del alumnado no se ha visto perjudicado por ello. Considera que esta medida solo favorece la desincentivación y desmotivación del alumno, además de comportarle un grave perjuicio académico. Q21/405.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no le contesta a su solicitud de conocer las actuaciones realizadas tras la agresión física sufrida por su nieta en un centro de educación especial por parte de otro alumno. Expone que, si bien el departamento en su día consideró que se trató de una agresión física, el Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra (CREENA) lo calificó de problema de convivencia. Desconoce las actuaciones y medidas adoptadas posteriormente para revertir la situación. Q21/628.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanos presentan una queja por el trato recibido por su hija en el instituto donde estudia, del que ha sido expulsada para varios días. Exponen que su hija tiene diagnosticado un trastorno del que se está tratando, por lo que no están conformes con la respuesta del centro ante determinadas situaciones conflictivas. Piden una mayor coordinación entre el instituto y el servicio de atención mental que atiende a la menor, a fin de que su hija pueda acabar el curso con normalidad y sin más contratiempos. Q21/1059.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque su hija de 13 años está sufriendo amenazas o avisos por compañeros de Instituto de que la quieren agredir, así como han suplantado su identidad en perfiles falsos en Instagram. Manifiesta que dichas actuaciones están afectando mucho la salud de la menor y quisiera saber cómo actuar o que pasos seguir. Q21/1098.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

**G) Jornada escolar:**

- Un ciudadano presenta una queja porque no está conforme con el procedimiento seguido para la modificación de la jornada escolar en el colegio público de Puente la Reina-Gares. Expone que el proyecto y el tríptico informativo enviado a las familias, y los carteles colocados en los accesos al centro, incluyen frases favorables a la implantación de la jornada continua que no son suficientemente explicadas y que fomentan una opinión favorable a dicha jornada. Añade que los ajustados plazos establecidos normativamente dificultan la realización de un debate sosegado y en igualdad de condiciones en el que las familias que apuestan por la jornada partida puedan hacer llegar su punto de vista al resto de la comunidad educativa. Q21/1121.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque no está conforme con el procedimiento seguido para la modificación de la jornada escolar en el colegio público de Mutilva. Expone que, en los sobres entregados para realizar la votación, se ha incluido un folleto informativo de la jornada continua únicamente, sin hacerse referencia a la jornada partida. Considera que el procedimiento no ha sido equitativo ni imparcial. Q21/1151.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta dos quejas por las irregularidades que se han cometido en el proceso de votación de la jornada escolar continua en el centro de Educación Especial Andrés Muñoz Garde. Expone que, la votación se realizó sin urna ni buzón, y si bien había doble sobre, el grande no estaba cerrado. Además, en la mesa no había ni secretaria ni vicepresidente que vigilase el procedimiento. Q21/1203 y C21/2705.
  - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana muestra su disconformidad con que el colegio público al que acuden sus hijos no quiera realizar una votación de las familias para modificar la jornada escolar. Expone que en el mes de octubre se recogieron firmas entre las familias, y, a pesar de haber recogido más del 64 por ciento de votos, el centro se niega a realizar una votación. C21/2510.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

#### H) Enseñanzas universitarias:

- Una ciudadana formula dos quejas porque el Ministerio de Universidades se demora en la tramitación del expediente de equivalencia del título de educación superior que obtuvo en Francia. Expone que, según le indicaron, el trámite tiene una duración estimada de dos años y medio, aunque no hay un plazo máximo, y que el no poder acceder al estado de su expediente no se debe a problemas técnicos, sino a que es habitual que unas personas puedan acceder y otras no. Q21/346 y C21/851.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) no le aplicó correctamente la adaptación del tiempo de examen que le fue concedida como persona con discapacidad, lo que derivó en el suspenso de la asignatura. Añade que, si bien le ha sido ofrecida la posibilidad de repetir el examen oralmente, para ello es preciso disponer de medios tecnológicos, de los cuales ella carece. Q21/376.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque una universidad pública de Madrid le ha denegado la devolución del importe correspondiente a la reserva de plaza para realizar un máster, el cual finalmente no desea cursar en dicha universidad, sino en la Universidad Pública de Navarra, al haber sido posteriormente admitida y encontrarse más próxima a su residencia habitual. Considera que está siendo penalizada por los distintos plazos establecidos en ambas universidades. Q21/522.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Universidades se demora en la tramitación de su solicitud de homologación y equivalencia de su titulación universitaria obtenida en el extranjero. Expone que, en consecuencia, está viéndose obligada a aceptar trabajos precarios que nada tienen que ver con su formación. Q21/712.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Universidad Pública de Navarra no le permite continuar sus estudios en el Grado de Ingeniería Informática en el curso académico 2021/2022, como consecuencia del incumplimiento del rendimiento exigido en las normas de permanencia. Defiende

que fue estimado un recurso que interpuso que acordaba la continuidad de sus estudios, por lo que solicita su ejecución. Q21/717.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque, estando en posesión del título de estudios superiores de Enfermería obtenido en Moldavia, formación complementaria y una experiencia laboral de más de ocho años, el Ministerio de Universidades ha acordado la homologación al título de Auxiliar de Enfermería, lo cual considera no justificado porque se trata de una formación profesional equivalente a la educación secundaria. Solicita que se le reconozca el Grado en Enfermería. Q21/1045.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta dos quejas porque el Ministerio de Universidades le ha denegado dos solicitudes de homologación de sendos títulos de danza obtenidos en el extranjero. Expone que, en ambas resoluciones denegatorias se hace referencia al mismo número de expediente, de lo cual se desprende que una de las solicitudes ha quedado sin resolverse. Cumple con todos los requisitos necesarios para que se homologuen ambas titulaciones. Q21/1097 y C21/2055.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana manifiesta su deseo de que su hija se cambie de Universidad. Expone que actualmente su hija está en primer curso del Grado de Enfermería en la Universidad Pontificia de Salamanca. Dados los problemas de salud que padece, le han aconsejado que se traslade lo más cerca posible de su domicilio, a fin de poder seguir recibiendo la atención médica de sus especialistas sanitarios. Por ello, consulta qué posibilidades tiene su hija de continuar sus estudios de grado en la Universidad Pública de Navarra. C21/1096.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

#### **I) Becas y ayudas:**

- Una ciudadana formula una queja porque se le ha requerido la devolución de la ayuda que recibió para cursar estudios postobligatorios de formación profesional durante el curso 2018/2019, al no haber superado el cincuenta por ciento de las asignaturas, créditos u horas matriculados. Defiende que asistió de forma regular a todas las clases y que aprobó la mitad de las asignaturas, a pesar de que tiene reconocido TDHA que le ocasiona dificultades en el aprendizaje. Critica que no se haya valorado esta circunstancia a efectos de flexibilizar la norma. Añade que los únicos ingresos familiares están conformados por la renta garantizada, no pudiendo afrontar el pago único exigido por el Departamento de Economía y Hacienda. Indica que ha intentado contactar con dicho departamento y con el Departamento de Educación para solicitar un fraccionamiento en el pago y evitar la aplicación de intereses de demora, sin éxito. Q21/247.
  - Queja investigada – Remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital no le ha abonado a su hija la ayuda complementaria de movilidad internacional del curso 2019-2020 que le fue concedida, por haberse agotado el presupuesto destinado. Solicita que, dado el escaso número de solicitudes que seguramente haya habido en la convocatoria del curso 2020-2021, se reparta el presupuesto sobrante entre quienes, habiendo presentado la documentación y cumplido los requisitos, no hayan podido recibir la ayuda anterior. Q21/362.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varios ciudadanos interponen tres quejas porque consideran discriminatorios los criterios de concesión de las becas del Gobierno de Navarra para estudios universitarios. Hacen referencia a la importancia de la capacidad económica y a la relevancia del lugar de residencia y de realización de los estudios, y a las posibles diferencias que ello genera en el nivel de gasto que han de asumir las familias. En la última queja, se expone el caso de su hija, quien, habiendo obtenido varias Matrículas de Honor en la universidad, no pudo beneficiarse de la bonificación en el importe de la matrícula, al superar el umbral de renta. Q21/793, Q21/794 y Q21/963.
  - Quejas investigadas – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

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

- Dos ciudadanos formulan dos quejas porque las tasas de la escuela municipal de música a la que acuden sus hijos son más elevadas que en otras localidades con características comunes. Añaden, además, que a pesar de que algunas clases no se realizaron con motivo de los meses de confinamiento decretados con motivo de la covid-19, les fue cobrada la cuota íntegra del trimestre. Q21/85 y Q21/90.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone dos quejas por la existencia de presuntas irregularidades en el programa de colaboración entre la Escuela Oficial de Idiomas a Distancia (EOIDNA) y los centros de educación secundaria, en lo que se refiere fundamentalmente a la participación del profesorado de educación secundaria en el programa (funciones y compensaciones). Además, expone que, en el caso de un instituto, se ofrece que el alumnado pueda inscribirse en el nivel “Avanzado B2”, pero que, a pesar de ello, la EOIDNA ha permitido la inscripción del alumnado en el nivel C1. Q21/190 y C21/450.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Escuela Oficial de Idiomas no modifica la fecha de la prueba oral certificativa del nivel B2 de euskera que ha sido asignada a su hijo, la cual coincide con las fechas de celebración de los exámenes de la EVAU. Considera insuficiente el plazo de un único día que se ha concedido para solicitar el cambio de fecha, dado que es altamente probable no tener conocimiento de este a tiempo. Indica que ambos exámenes oficiales son convocados por el Departamento de Educación, habiéndose podido evitar el solapamiento. Q21/519.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque no está conforme con la calificación que ha obtenido en el examen certificativo del nivel B1 de italiano en la Escuela Oficial de Idiomas. Describe varias desavenencias que ha tenido con personal docente de dicha lengua, las cuales considera que han derivado en una falta de objetividad en la corrección de la prueba. Solicita que se revise de nuevo el examen por terceras personas. Q21/587.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no le devuelve a su hija el importe de la matriculación en el Conservatorio Superior de Música de Navarra. Explica que su hija se trasladó a Alcalá de Henares a realizar sus estudios universitarios y que solicitó el acceso al conservatorio de dicha localidad para poder finalizar sus estudios superiores de clarinete. Al retrasarse su admisión, se matriculó en el Conservatorio Superior de Música de Navarra, para no quedarse sin poder continuar con sus estudios, pero al resultar allí admitida y no habiendo recibido todavía clases, solicitó la devolución del importe abonado por la matrícula. La solicitud le ha sido denegada. Q21/1005.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

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

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha suprimido repentinamente, para sus dos hijos, estudiantes de educación secundaria obligatoria de un colegio concertado de Tafalla, el servicio de transporte que habían utilizado el curso 2019/2020 y durante el primer mes del curso 2020/2021. Expone que el departamento justifica tal medida en la reorganización de la ocupación del servicio, derivada de la modificación de las rutas y del retraso en la recogida de solicitudes. Q21/94.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha suprimido repentinamente para su hijo, estudiante de educación secundaria obligatoria de un colegio concertado de Tafalla, el servicio de transporte escolar del que era usuario. Critica que se les haya comunicado

tal decisión a falta de tres meses para finalizar el curso escolar, sin ofrecerles otra solución. Expone que, por trabajo, ni su marido ni ella pueden encargarse de llevarle y traerle del centro. Q21/268.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación de padres y madres de un colegio público interpone una queja porque el Departamento de Educación ha procedido a licitar para el curso escolar 2021/2022 la gestión del servicio de suministro de comidas en los comedores escolares comarcales que gestiona, entre ellos el de dicho colegio. La asociación expone que actualmente presta este servicio, de acuerdo con principios alineados con valores de producción local, sostenibilidad, lucha contra la despoblación y máxima calidad, que convierten el servicio de comedor también en un proyecto pedagógico (el alumnado que acude al comedor, conoce dónde nace el producto, dónde se transforma, qué valor nutritivo y medioambiental tiene, qué residuos genera y cómo se pueden aprovechar esos residuos para crear un ecosistema de economía circular). Sin embargo, tras esta nueva licitación, la asociación no va a poder optar a la prestación del servicio, debido a que no puede acreditar la solvencia técnica y económica exigida por el pliego de contratación. Q21/270.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha suprimido repentinamente para sus hijos, estudiantes de educación secundaria obligatoria de un colegio concertado de Tafalla, el servicio de transporte escolar del que eran usuarios. Critica que existan plazas libres en el autobús y no se les permita utilizarlo, teniendo que llevarlos en vehículo con las dificultades de conciliación laboral que ello supone. Q21/393.
  - Queja investigada – Asunto ya tratado y con resolución emitida (Q21/94).
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no pone a disposición de su hija, usuaria de una silla de ruedas, el transporte para trasladarse desde su localidad de residencia al centro donde va a realizar sus estudios el próximo curso, por falta de adaptación del mismo. Q21/420.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un grupo de padres y madres formula una queja porque el Departamento de Educación no presta el servicio de transporte escolar al alumnado de bachillerato artístico y de ciclos de grado medio de FP de las zonas de Aoiz-Agoitz y Urroz, pero sí al resto de alumnado de bachillerato de la zona. Q21/576.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Varias familias interponen cinco quejas porque el Departamento de Educación ha establecido que, en el curso 2021/2022, aquel alumnado que residiendo en la misma localidad en que está situado el centro escolar utilice las rutas de transporte, lo hará en plaza vacante, y que aquel que haga uso del comedor, lo será en calidad de no subvencionado. Exponen que el motivo alegado para la denegación de estas ayudas es que los domicilios se sitúan a menos de tres kilómetros lineales del centro educativo. Defienden que el centro escolar se encuentra ubicado fuera del casco urbano, que la carretera comarcal de acceso es de mucho tránsito, sin aceras, arcones, ni pasos de cebra, con la peligrosidad que ello conlleva, y que no ha tenido lugar ningún cambio de circunstancias respecto a años anteriores, en los que sí recibían las ayudas. Q21/582, Q21/583, Q21/584, Q21/585 y Q21/586.
  - Quejas solucionadas durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no le presta a su hija el servicio de transporte escolar desde su domicilio hasta el centro de formación profesional básica en el que se encuentra matriculada. Critica que, siendo esta una enseñanza básica y obligatoria, no se le preste dicho servicio desde su municipio de residencia, como ocurre con otros menores matriculados en enseñanza secundaria obligatoria. Q21/845.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#).
- Dos ciudadanas formulan una queja porque el Ayuntamiento de Erro les ha denegado una ayuda económica al transporte escolar por presentación extemporánea de las solicitudes. Defienden que no

cabe la inadmisión porque en la Ordenanza reguladora de las ayudas al estudio, en la cual se contempla esta ayuda, no se establece específicamente un plazo para la solicitud de esta. Además, no recibieron la instancia para cumplimentar remitida por el ayuntamiento a todas las personas interesadas en hacer uso del transporte escolar, ni fueron informadas de una reunión celebrada para organizar este servicio. Q21/857.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación, un día antes de iniciar el curso, ha excluido a su hija del servicio de transporte escolar desde su localidad de residencia hasta el centro donde estudia bachiller. Indica que no tiene ningún medio o posibilidad para trasladarle al centro. Q21/881.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación ha modificado las condiciones en que se venía prestando el servicio de transporte escolar a los alumnos y alumnas de Huarte-Uharte matriculados en el IESO Pedro de Atarrabia. Expone que el año pasado dos autobuses recogían al alumnado para trasladarlo al centro. Sin embargo, este año el traslado se realiza con un único autobús, que realiza dos veces el trayecto. Esta situación ocasiona que el alumnado que primero utiliza el autobús y los últimos que abandonan el centro tenga que esperar casi media hora en el instituto. Q21/893.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una asociación formula una queja en la que solicita la paralización de la nueva licitación de transporte escolar y la modificación de las condiciones de la misma. Manifiesta que el Departamento de Educación ha cometido dos errores en el estudio de costes de la licitación, determinantes de que el presupuesto del contrato sea insuficiente para la cobertura de los servicios demandados. Q21/912.
  - Queja investigada – Cerrada al haberse planteado el asunto en vía judicial.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no reconoce a su hija pequeña el servicio de transporte escolar a un colegio público de Huarte-Uharte, como sí tiene reconocido su hermano mayor. Indica que, una vez trasladada la familia a otra localidad, su primer hijo pudo seguir matriculado en dicho centro de referencia en Huarte-Uharte y tener reconocidos los servicios de transporte escolar y comedor, mientras que su hija, si bien finalmente pudo matricularse en el mismo colegio por sobrar plazas, no tiene reconocido estos derechos por no estar matriculada en su centro de referencia. Añade que el curso pasado la menor pudo ser transportada en plazas vacantes, pero que, este año, al haber cambiado el adjudicatario del servicio de transporte escolar, no han sobrado plazas y no puede utilizar dicho servicio. Q21/920.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana expone que el centro escolar concertado al que acuden sus hijos carece de transporte hasta su domicilio. Expone que reside en Berriosuso y sus tres hijos están escolarizados en un centro que está situado a 22 kilómetros de su domicilio, no teniendo autobús de regreso a casa. C21/1950.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana manifiesta que el Departamento de Educación le concede una ayuda individualizada en concepto de transporte escolar en lugar de facilitarle el servicio de autobús o taxi. Expone que residen en Biurrun y su hija cursa modelo D en el colegio público San Miguel de Noáin, el cual constituye su centro de referencia. Propone que la ruta de autobús que cubre el municipio de Beriáin se amplíe, de forma que llegue hasta Biurrun. C21/2056.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

#### L) Instalaciones escolares:

- Un ciudadano presenta una queja porque el colegio público de Pamplona/Iruña al que acude su hija no dispone de agua caliente sanitaria en los lavabos de los aseos, teniendo el alumnado que lavarse

las manos con agua fría, lo cual, en el caso de educación infantil, sucede en muchas ocasiones. Q21/328.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no adopta medidas ante el riesgo que entraña para la seguridad del alumnado de un instituto de Pamplona/Iruña, la falta de separación de la zona de aparcamiento y la de entrada. Denuncia que el acceso peatonal se encuentra siempre cerrado, lo que obliga a vehículos y peatones a compartir la misma entrada con el consiguiente peligro que ello supone. Solicita un entorno escolar seguro con entradas independientes. Q21/973.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

#### **M) Evaluación de alumnos:**

- Una ciudadana interpone una queja porque un instituto público ha acordado un calendario para el final del curso que no se ajusta a la normativa aplicable, por cuanto, al haber adelantado las pruebas de la convocatoria extraordinaria, se reducen los días de que dispone el alumnado para preparar convenientemente las mismas. Q21/494.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el instituto en el que está matriculada ha desestimado la reclamación que presentó por su desacuerdo con la calificación final de la evaluación extraordinaria de la asignatura de música, al considerar que no entregó el material solicitado a tiempo y que no acudió presencialmente. Defiende que sí se personó junto a otra compañera en el examen y que ese día por la tarde envió la parte práctica al profesor. Explica cuánto se ha visto perjudicada, al haber conllevado dicho suspenso la obligación de repetir curso. Q21/954.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la asociación autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano muestra su disconformidad con que el IES Marcilla Marqués de Villena BHI no le facilite los exámenes realizados por su hijo en el primer trimestre de la asignatura de matemáticas. C21/155.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana expone que más de la mitad del alumnado de dos clases de cuarto de educación secundaria, han suspendido una cantidad alarmante de asignaturas. A la vista de las calificaciones obtenidas, solicita que una persona externa revise los exámenes o realice una auditoría en el centro. C21/2620.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

#### **N) Actividades extraescolares:**

- Dos ciudadanos presentan una queja en la que exponen los hechos que sucedieron el primer día de la actividad extraescolar de biblioteca a la que acudieron sus hijas en el colegio. Exponen que únicamente se les permitió leer (ni pintar, ni escribir, ni hacer tareas escolares) a pesar de que algún menor todavía no sabe leer, y no había la posibilidad de realizarlo en el exterior del centro. Añaden que ello les causó malestar y frustración a sus hijas. Sospechan que la intención del claustro sobre el protocolo de la actividad era que esta resultara poco atractiva, pese a ser un servicio ofertado por el Gobierno de Navarra. Q21/1000.
  - Queja solucionada.
- Una ciudadana formula una queja porque no se encuentra conforme con el importe de la cuota exigido por el servicio escolar de guardería del que ha sido usuaria su hija. Expone que, como consecuencia de una complicación laboral, su hija hizo uso del servicio de guardería durante tres días. Añade que, la Apyma le está exigiendo el abono de la cuota total (75 euros). Q21/1068.

- Queja investigada – Asunto entre particulares – Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana expone que el director del colegio público al que acude su hijo ha decidido que el centro no participe en el torneo escolar de fútbol que organiza Osasuna durante las vacaciones de Navidad. Muestra su disconformidad y desea conocer si un director de un centro puede decidir la participación unilateralmente C21/2734.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

### 3.2.11. Energía.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial no le contesta a su solicitud de subsanación de determinados datos obrantes en la ficha de registro de instalaciones térmicas. Expone que es titular de una propiedad en la que existe una instalación térmica, registrada en la Sección de Empresas y Seguridad Industrial de dicho departamento, que carecía de ficha de registro. Añade que la ficha de registro que fue posteriormente incorporada al portal web presentaba defectos, tanto en el tipo de actuación llevada a cabo, como en la dirección de la instalación. Q21/50.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una sociedad mercantil presenta una queja porque varios vecinos y vecinas han visto denegadas, por parte de los ayuntamientos de sus localidades, sus solicitudes de autorización para la colocación sobre las cubiertas de sus viviendas de instalaciones fotovoltaicas de autoconsumo. Solicita que se les reconozca su derecho a autoproducir energía eléctrica en sus viviendas, debido a todos los beneficios sociales, económicos y medioambientales que ello supone. Hace referencia a la normativa europea, estatal y foral, todas ellas favorables al autoconsumo de energías renovables, debido, fundamentalmente, al impacto positivo que este tiene en el cambio climático. Asimismo, alude a la voluntad de los vecinos y vecinas, quienes ven denegados sus proyectos de instalación debido a cuestiones estéticas de dudosa objetividad contenidas en ordenanzas municipales. Q21/120.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja por los diversos proyectos de instalaciones de parques solares y eólicos que han sido elaborados por el Gobierno de Navarra. Le preocupa que se vayan a utilizar grandes dimensiones de tierras de cultivo para tal fin y el impacto que ello derivaría en el sector primario. Considera que se está priorizando el interés de empresas privadas frente a la protección de las tierras, el paisaje y la vida rural. Q21/337.
  - Asunto ya tratado (AO20/15 y AO20/17), con resoluciones emitidas, que fueron aceptadas por la Administración.
- Una asociación ecologista interpone una queja porque el Gobierno de Navarra ha sometido a exposición pública, en un escaso margen de tiempo, una multitud de proyectos solares y eólicos, la mayoría de ellos con gran impacto sobre el medio ambiente, lo que dificulta su análisis y la formulación de alegaciones por parte de asociaciones ecologistas y demás organizaciones y personas interesadas. En concreto, cita cuarenta y seis proyectos anunciados en apenas dos meses y medio. Señala que, además, hay promotores que presentan sus proyectos fraccionados en dos o tres partes, para su tramitación independiente, lo que dificulta todavía más su análisis. Considera que, con ello, se está lesionando el derecho de participación de la ciudadanía en la toma de este tipo de decisiones. Q21/415.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Varios ciudadanos formulan una queja porque se oponen a la instalación de una planta eólica. Trasladan las alegaciones que han presentado durante el trámite de información pública a la solicitud de autorización administrativa previa del proyecto y al estudio del impacto ambiental. Q21/477.
  - Queja investigada – Remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Dos ciudadanos formulan dos quejas porque el Ayuntamiento de Miranda de Arga le ha denegado la licencia solicitada para la instalación de paneles solares de autoconsumo en su vivienda. Expone que la denegación se fundamenta en una resolución del Departamento de Cultura y Deporte, que excluye el casco antiguo de Miranda de Arga del ámbito de aplicación de las previsiones sobre instalaciones de captación de energía solar, y en un acuerdo del pleno del ayuntamiento. Manifiesta que ya ha desembolsado una cuantía económica importante y ni siquiera se ha querido estudiar su solicitud. Q21/704 y C21/1580.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja por los diversos proyectos de instalación de parques fotovoltaicos en la Cendea de Cizur, cuya extensión de terreno equivale a cien campos de fútbol y con ubicación a escasa distancia de las viviendas. Considera que, al no existir normativa reguladora estricta para este tipo de proyectos, los fondos de inversión y las empresas eléctricas ven la puerta abierta para especular en su beneficio. Q21/931.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

### 3.2.12. Euskera.

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

- Varios trabajadores y trabajadoras del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea presentan una queja porque el Departamento de Salud no garantiza una atención sanitaria en euskera. Indican, por ejemplo, que en el servicio de urgencias o en las diferentes especialidades se niega el derecho de atención en euskera, que los soportes de la campaña de la covid-19 no están redactados en bilingüe, que la aplicación informática únicamente permite el registro de la actividad médica en castellano, que se ha suprimido la formación de euskera del personal sanitario en tanto se impulsan las de inglés o francés, o que no se convocan plazas con perfil de euskera. Q21/396.
  - Queja investigada – A la vista de la información recibida, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a su intervención, insistiendo y animando al Departamento de Salud a la implementación de las medidas mencionadas en su informe y de otras dirigidas a la misma finalidad, orientadas todas ellas a garantizar el derecho de los ciudadanos a relacionarse en euskera con la Administración sanitaria de Navarra.
- Un ciudadano interpone una queja porque se han colocado en carreteras que transcurren por la zona vascofona de la Comunidad Foral de Navarra señales de tráfico por la Dirección General de Tráfico señales de tráfico con grafía únicamente en castellano. Q21/500.
  - Queja investigada – Remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Ochagavía-Otsagabia no hace constar en los escritos y comunicaciones municipales la denominación de la localidad en forma bilingüe en castellano y en euskera, sino únicamente en euskera. Considera que, dado que ambas lenguas son oficiales y deben coexistir, se ha de reponer la realidad lingüística en todos los escritos. Q21/515.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque el pliego de condiciones de una concesión administrativa de un local del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, exige que los documentos redactados en un idioma extranjero se traduzcan al castellano. Q21/578.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque el impreso de matriculación que ha entregado un colegio público a las familias está redactado en euskera y castellano. Considera que, al estar el centro situado en la zona no vascofona de la Comunidad Foral de Navarra, únicamente debería utilizarse la segunda lengua. Q21/581.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.

- Un ciudadano formula una queja por la reciente rotulación únicamente en castellano de determinada señalización viaria instalada en la carretera N-121-A. Hace referencia tanto a distintos topónimos de localidades como a la que se instala para informar de diferentes cuestiones relacionadas con la circulación por la carretera. Q21/935.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque en el centro de salud de Ansoáin-Antsoain no se presta atención pediátrica en euskera, a pesar de que se atiende a menores que viven en euskera y que algunos de ellos todavía no entienden bien el castellano. Considera que el lenguaje de atención está estrechamente relacionado con la calidad de los servicios sanitarios. Q21/940.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el perfil de Facebook del Departamento de Salud solo está en castellano, cuando considera que debería estar en las dos lenguas de la Comunidad Foral, en castellano y en euskera. Indica que, por su parte, la Policía Foral dispone del nombre bilingüe en su perfil de Facebook, pero que los avisos solo los escribe en castellano. Q21/1149.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

#### **B) Valoración en convocatorias para el empleo público:**

- Varios ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Salud, en varias convocatorias de acceso a un empleo público en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y, particularmente, en la convocatoria para el puesto de trabajo de celador o celadora, no valora el conocimiento de euskera como mérito en las zonas mixta y no vascófona, a diferencia de lo que sucede con el conocimiento del inglés, francés y alemán. Q21/36.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un grupo de técnicos de laboratorio del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea interponen una queja porque el Departamento de Salud no ha valorado el euskera en los puestos situados en las zonas mixta y no vascófona, en varias convocatorias de acceso a un empleo público en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y, particularmente, en la convocatoria para el puesto de trabajo de Técnico Especialista en Laboratorio (TEL) del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, a diferencia de lo que sucede con el conocimiento del inglés, francés y alemán. Q21/130.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no dispone de plazas de perfil lingüístico bilingüe en la plantilla orgánica de la Gerencia de Urbanismo. Considera que no se está garantizando la atención en euskera a la ciudadanía y solicita que se establezca el perfil bilingüe en el 23,9% de los puestos de trabajo existentes en la Gerencia de Urbanismo, porcentaje resultante del total de euskaldunes activos y pasivos existentes en Pamplona/Iruña, más un 2%. Q21/384.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin-Barañain ha suprimido en la plantilla orgánica de 2021 el perfil lingüístico de euskera en varios puestos de trabajo. Asimismo, solicita que el ayuntamiento garantice la posibilidad de estudiar en euskera en la escuela municipal de música Luis Morondo. Denuncia la vulneración de la normativa reguladora del uso y promoción del euskera, y la inaplicación de la Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias por parte de dicho ayuntamiento. Q21/762.
  - Se le informa a la asociación que previamente debe plantear la cuestión ante la Administración.
- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa no cuenta con puestos de trabajo con perfil bilingüe en su plantilla orgánica.

Expone que, de los veinte puestos existentes en la mancomunidad, a ninguno se le asigna el conocimiento preceptivo del euskera o su valoración como mérito. Q21/900.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no valora el conocimiento del euskera en la convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de veinte plazas del puesto de trabajo de Operador Auxiliar de Coordinación, al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, cuando sí puntúa el conocimiento de idiomas extranjeros. Expone que, además, este mérito ya fue valorado en la anterior convocatoria de 2009 y el uso del euskera en Navarra no ha disminuido, sino lo contrario. Q21/937.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia, en la convocatoria para la contratación temporal del puesto de trabajo de encargado/a de biblioteca local, exige el conocimiento preceptivo del euskera como requisito, lo cual considera ilegal por tratarse de un ayuntamiento situado en la zona mixta. Manifiesta que el euskera no se utiliza en las funciones del puesto y que no se exigen preceptivamente otras lenguas comunitarias. Q21/993.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base del Área de Ancín-Amescoa no cuenta con puestos de trabajo con perfil bilingüe en su plantilla orgánica. Expone que, de los once puestos existentes en la mancomunidad, a ninguno se le asigna el conocimiento preceptivo del euskera o su valoración como mérito. Q21/1191.
  - Queja investigada en tramitación.

### C) Enseñanza en euskera:

- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha acordado que, para el siguiente curso escolar, de las dieciséis escuelas infantiles, tan solo en una se va a ofrecer el modelo de inmersión en euskera, lo que va a suponer un retroceso significativo en la garantía de los derechos lingüísticos de las familias, niños y niñas, así como en la igualdad de la ciudadanía y en la justicia social. Expone que con esta medida el ayuntamiento no atiende al principio básico de proximidad que rige en el ámbito de educación, debiendo las familias que quieran apostar por este modelo y que resulten admitidas, desplazarse diariamente más allá de lo que les correspondería. Además, al existir opción en una sola escuela, tampoco tienen garantizada la gratuidad, como sí la tienen quienes no opten por el modelo de euskera. Q21/109.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Dos ciudadanas formulan dos quejas porque el Departamento de Educación ha acordado la próxima apertura de una línea de modelo D en un colegio público. Consideran que el centro no reúne las dimensiones suficientes para acoger a un mayor número de alumnado, dimensiones ya por sí reducidas debido a la aplicación de las medidas frente a la covid-19. Exponen que la implantación del nuevo modelo supondría modificaciones en el método de aprendizaje que vienen empleando desde hace diez años, y que las actividades que se planifican se verían condicionadas porque quienes las desarrollan no tienen conocimientos de euskera. Temen las afecciones de dicha implantación en el servicio de comedor, en los recreos y en la calidad de la enseñanza. Q21/150 y Q21/151.
  - Se les informa a las ciudadanas que previamente deben plantear la cuestión a la Administración.
- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Departamento de Educación no adopta medidas para que el servicio de transporte de alumnado que reside en la zona vascofona y acude a centros del modelo D, se realice por personas con conocimiento de euskera. Expone los problemas de comunicación que se encuentran los menores. Q21/593.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Departamento de Educación no adopta medidas para que el servicio de transporte de alumnado que reside en la zona vascofona y acude a centros del modelo D, se realice por personas con conocimiento de euskera. Expone los problemas de comunicación con que se encuentran los menores, quienes se sienten incómodos al no entender muchos de ellos bien el castellano. Q21/869.
  - Asunto ya tratado (Q21/593), con resolución emitida, que no fue aceptada.
- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Departamento de Educación no adopta medidas para que el personal cuidador del transporte escolar del alumnado que acude al colegio público Auzalar de Orkoién para estudiar en el modelo D, tenga conocimientos de euskera, de forma que sus derechos lingüísticos no se vean vulnerados. Q21/907.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

#### D) Oferta audiovisual:

- Varios ciudadanos presentan una queja mediante la que solicitan que la oferta audiovisual de Disney (en concreto, el contenido de la plataforma Disney+) esté disponible en euskera. Piden que, dado que es deseo de una amplia parte de la población poder disfrutar de este contenido en euskera y defender el derecho a vivir en esta lengua, las instituciones colaboren para hacer efectivo el objeto de su petición. Q21/2.
  - No admitida por falta de competencia (actuaciones entre particulares).

#### 3.2.13. Extranjería.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en exceso en resolver su solicitud de nacionalidad española que presentó en 2017. Critica no haber tenido noticias desde entonces sobre la tramitación de su solicitud y que, según ha podido saber, actualmente todavía estén tramitándose las solicitudes de nacionalidad correspondientes al año 2016. Q21/4.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Varias asociaciones contra el racismo y la xenofobia formulan una queja porque las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado entregaron una citación a un ciudadano que se encuentra en situación irregular para comparecer ante la Brigada de Extranjería y Fronteras, cuando el vehículo en el que viajaba fue parado en un control rutinario de alcoholemia. Critican que el modelo de citación no aclara el objeto de la misma y percibe de una detención en caso de no acudir, sin hacer ninguna referencia a la normativa que posibilite esa detención y sin existir ningún procedimiento penal o administrativo sancionador que avale esa medida privativa de libertad. Consideran que esta práctica reiterada deriva en consecuencias fatales, como en el temor a acudir a lugares para regularizar su situación, en la interiorización de la inferioridad o en el estrés prolongado, entre otras. Q21/22.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Varias asociaciones contra el racismo y la xenofobia presentan una queja porque las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado entregaron una citación a un ciudadano que se encuentra en situación irregular para comparecer ante la Brigada de Extranjería y Fronteras, apercibiéndole de ser detenido en caso de no acudir. Hacen referencia al trato degradante y amenazante que recibió por parte de los agentes en comisaría cuando acudió a la cita, lo cual agrava considerablemente la situación de vulnerabilidad en la que se encontraba la persona afectada. Indican que incluso le mostraron una comunicación de salida obligatoria de España. Denuncian esta práctica reiterada de citaciones, derivadas de identificaciones basadas en criterios discriminatorios, que sitúan a estas personas en una situación de total desprotección. Q21/23.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano formula dos quejas porque le ha sido notificada una sanción de expulsión del territorio español y la extinción de su autorización de residencia. Expone que, pese a que se le condenó a una pena privativa de libertad, el órgano judicial competente suspendió la pena, no siendo procedente, por tanto, que la Administración imponga dicha sanción de expulsión. Añade, además, que no le ha sido notificada hasta cuatro años después de su imposición. Q21/76 y C21/181.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en tramitar la autorización de residencia solicitada para su hija. Expone que, si bien legalmente se establece un plazo de resolución de 45 días, son varios los meses que han transcurrido desde que realizó la solicitud, sin que se haya resuelto la misma, asignado número de expediente o informado sobre las tasas a abonar. Q21/146.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra ha inadmitido a trámite la solicitud de reagrupación familiar para su padre, residente en Cuba, porque este debe encontrarse en España, para lo cual debe solicitar el visado de familiar de ciudadano de la unión en la oficina consular de España. Expone que, sin embargo, en el Consulado de España en la Habana exigen como requisito la admisión de la solicitud de reagrupación familiar para expedir dicho visado. Indica que está confuso ante la contrariedad de requisitos, habiendo siempre aportado la documentación que se le ha requerido. Q21/244.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver la solicitud de nacionalidad española que presentó en 2016. Critica que se esté dando prioridad a la resolución de aquellas solicitudes que fueron presentadas telemáticamente y no a las presentadas, como en su caso, de forma presencial. Indica que a varios familiares ya les ha sido concedida la nacionalidad, a pesar de que su solicitud fuera tramitada posteriormente. Q21/291.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver la solicitud de nacionalidad española que presentó en 2019, habiéndose visto obligada a presentar recurso contencioso-administrativo por tal retraso. Añade que, al consultar el estado de su solicitud, se refleja que se encuentra pendiente la comprobación de cierta documentación aportada. Q21/307.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver el recurso de reposición que interpuso frente a la inadmisión a trámite de su solicitud de reagrupación familiar. Q21/467.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra le ha denegado su solicitud de tarjeta de residencia temporal de familiar de ciudadano de la Unión Europea, al no estar registrada su situación de pareja de hecho en organismo público y no acreditar la convivencia durante un año. Expone que está encontrando muchas dificultades para poder registrarse como pareja estable, pues en los ayuntamientos de la Ribera le remiten a una notaría, y la oficina de extranjería no considera la notaría como un organismo público. Q21/470.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra le ha denegado su solicitud de tarjeta de residencia temporal de familiar de ciudadano de la Unión Europea, al no estar inscrito con su pareja en el Registro Público habilitado y no acreditar la convivencia durante un año. Expone que está encontrando muchas dificultades para poder registrarse como pareja estable. Q21/514.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque en la oficina de Extranjería de Pamplona/Iruña se le ha dispensado un trato que considera inadecuado, al acudir para conocer el estado de un recurso que interpuso contra la denegación de su permiso de residencia. Q21/629.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en resolver el recurso de reposición que interpuso hace casi un año frente a la denegación de la autorización de residencia y trabajo por cuenta ajena solicitada. Q21/655.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación se demora en tramitar el visado de estudios de su hijo que le permita completar sus estudios en España. Añade que, en consecuencia, el menor no ha asistido al inicio del curso al que se matriculó en Pamplona/Iruña. Q21/707.
  - Desiste la interesada.
- Varias asociaciones contra el racismo y la xenofobia formulan una queja porque las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado entregaron una citación a un ciudadano que se encuentra en situación irregular para comparecer ante la Brigada de Extranjería y Fronteras, cuando este acudió en su ayuda para reclamar salarios impagados. Critican que el modelo de citación no aclara el objeto de la misma y apercibe de una detención en caso de no acudir, sin hacer ninguna referencia a la normativa que posibilite esa detención y sin existir ningún procedimiento penal o administrativo sancionador que avale esa medida privativa de libertad. Consideran que esta práctica reiterada deriva en consecuencias fatales, como en el temor a acudir a lugares para regularizar su situación, en la interiorización de la inferioridad o en el estrés prolongado, entre otras. Q21/725.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Varias asociaciones contra el racismo y la xenofobia interponen una queja porque las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado entregaron una citación a un ciudadano que se encuentra en situación irregular y que duerme en una casa abandonada para comparecer ante la Brigada de Extranjería y Fronteras. Critican que el modelo de citación no aclara el objeto de la misma y apercibe de una detención en caso de no acudir, sin hacer ninguna referencia a la normativa que posibilite esa detención y sin existir ningún procedimiento penal o administrativo sancionador que avale esa medida privativa de libertad. Consideran que esta práctica reiterada genera a las víctimas de delitos que se encuentran en situación irregular rechazo a acudir a dependencias policiales para denunciar por temor a que se les incoen procedimientos de expulsión. Q21/739.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Consulado de Marruecos le deniega la renovación del pasaporte a su hija, al no disponer del consentimiento de ambos progenitores. Expone que la comunicación entre el progenitor paterno y la menor es inexistente desde su nacimiento y manifiesta la imposibilidad de obtener su autorización. Añade que ya se hizo firme su solicitud de divorcio, debido al abandono de este y a la falta de pago de la pensión de manutención. Indica que sin pasaporte le será denegada también la tarjeta de residencia. Q21/750.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque le ha sido denegada su solicitud de protección internacional. Expone que reside en España desde hace varios meses tras huir de su país de origen por ser culpado de hechos que no cometió. Manifiesta que está en tratamiento psiquiátrico y su salud es muy delicada. Añade que no se le permite trabajar al no ostentar ese derecho con anterioridad a la denegación. Q21/823.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en exceso en resolver su solicitud de nacionalidad española que presentó en 2016. Indica que, al consultar el estado de la tramitación en la página web, consta que está pendiente la recepción de informes preceptivos oficiales. Le preocupa dicha tardanza porque le podría comportar graves perjuicios personales. Q21/904.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra se demora en tramitar su solicitud de residencia temporal por arraigo social. Expone que cumple con todos los requisitos y que cuenta con dos ofertas de trabajo que teme perder si el asunto no se resuelve rápido. Q21/917.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Varias asociaciones contra el racismo y la xenofobia interponen dos quejas porque las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado han entregado citaciones a dos ciudadanos que se encuentran en situación irregular para comparecer ante la Brigada de Extranjería y Fronteras, una, cuando la persona había sufrido un intento de robo en las inmediaciones de la estación de autobuses de Pamplona/Iruña, y otra, cuando el hombre se encontraba durmiendo en un edificio abandonado. Consideran que estas identificaciones son actos ilegales basados en su perfil étnico. Llevan años denunciando este tipo de prácticas por las graves consecuencias que tienen sobre todo para las personas extranjeras en situación administrativa irregular, y porque contienen amenazas de detención sin haber incoado ningún procedimiento penal o administrativo sancionador que avale esa medida privativa de libertad. Entienden que esta práctica reiterada provoca desconfianza y temor a acudir a dependencias policiales para denunciar cualquier delito, colocándoles en una situación de absoluta desprotección. Q21/968 y Q21/969.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ministerio de Justicia no le comunica la resolución de su solicitud de nacionalidad española. Expone que, al consultar el estado de tramitación en la página web, consta que le ha sido concedida, pero no se le ha notificado. Q21/1067.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver la solicitud de nacionalidad española que presentó en 2018. Expone que ha solicitado información sobre el estado de tramitación del procedimiento pero que no se le ha dado contestación. Q21/1082.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque se le han denegado los visados para reagrupación familiar solicitados para sus dos hijas ante el Consulado de España en Bata (Guinea Ecuatorial), al no acreditarse el vínculo familiar, así como los visados de estancia solicitados, por no justificar el propósito y las condiciones de la estancia, no resultar fiable la información presentada y por dudas de su intención de abandonar el país antes de la expiración del visado. Expone que no está conforme porque ha aportado suficiente documentación acreditativa. Además, una de sus hijas tiene problemas de salud que requieren ser tratados en España. Q21/1119.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Justicia ha desestimado el recurso de reposición que presentó frente a la resolución denegatoria de nacionalidad española. Expone que en el Registro Civil de Pamplona/Iruña se le informó de que no debía realizar la prueba de conocimiento de los valores históricos, constitucionales y socio culturales de España. Indica que, sin embargo, años más tarde de haber solicitado la nacionalidad, esta le fue denegada por no haber acreditado dicho requisito. Presentó un recurso de reposición y posteriormente el certificado de calificación de la prueba con resultado de apto, pero en la resolución del recurso se establece que continúa sin acreditar el requisito de integración en la sociedad española. Q21/1122.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Subdelegación del Gobierno en Barcelona ha inadmitido a trámite su solicitud de tarjeta de familiar de ciudadana de la UE, al constar concedida una autorización idéntica a la que pretende solicitarse. Expone que desde la oficina de extranjería de Navarra se le indicó que el permiso no seguía vigente, debiendo volver a solicitarlo. Q21/1221.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana expone la imposibilidad de conseguir una cita presencial para tramitar la tarjeta de residencia. C21/1774.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

### 3.2.14. Función pública.

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

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no extiende a los meses de verano su contratación como personal docente no universitario durante el curso escolar 2018/2019, a pesar de haber trabajado más de cinco meses y medio a lo largo del curso mediante la suscripción de tres contratos distintos. El departamento considera que, como uno de los contratos suscritos se realizó como profesional especialista, no corresponde la extensión porque dicha categoría no se encuentra encuadrada en los diferentes cuerpos docentes contemplados en la Ley Orgánica de Educación. Defiende que el perfil de la lengua de signos por el que se le contrató está previsto entre los perfiles específicos que puede acreditar el personal docente. Además, indica que realizó funciones docentes, pues impartía y calificaba el módulo para el que fue contratado, y formaba parte del organigrama del centro. Q21/21.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Dos ciudadanas formulan una queja porque el Departamento de Salud no da respuesta a sus solicitudes de reconocimiento de la carrera profesional de enfermería, ni tampoco resuelve los recursos de alzada interpuestos. Q21/431.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud no coloca un medidor en su puesto de trabajo que mida de forma continuada la calidad de aire, a fin de detectar la existencia de posibles fugas de los equipos refrigeradores que recientemente se han instalado y que podrían estar perjudicando a su salud. Solicita que se le informe de las posibles consecuencias que pudiera tener en su salud estar en contacto con dicho gas. Q21/775.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, se demora en resolver una solicitud de revisión de actos nulos y un recurso extraordinario de revisión que interpuso. Q21/778.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un comité y varios ciudadanos presentan cinco quejas porque el Departamento de Educación procede al cese masivo y automático de personal docente contratado, sin el cumplimiento de los requisitos señalados por la legislación básica estatal y la sentencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Supremo de 26 de septiembre de 2018 en aplicación de la Directiva 99/70 CE y demás jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Asimismo, porque ha iniciado una consulta pública previa a la elaboración de un proyecto de decreto foral por el que se regula la duración de los contratos del personal docente y, sin justificación, ha anunciado que no va a continuar con la misma. Q21/799, Q21/811, Q21/812, Q21/820 y Q21/822.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano formula una queja porque la Universidad Pública de Navarra se demora en resolver dos solicitudes de revisión de actos nulos, presentadas al amparo del artículo 106 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Q21/915.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un sindicato presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha realizado cambios en los pliegos de contratación administrativa para la gestión de programas y servicios para la atención a familias y menores. Hace referencia a la modificación drástica de las titulaciones exigidas, lo cual puede ocasionar medio centenar de despidos. Solicita, entre otras medidas, la creación de una mesa de negociación, la existencia de un periodo transitorio hasta la implementación total, la irretroactividad de los nuevos criterios para las personas que actualmente están trabajando y que no se produzca ningún despido. Q21/971.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un sindicato interpone una queja porque el Departamento de Educación deniega al profesorado de religión la extensión de sus contratos laborales a los meses de verano, por estar sometido dicho personal al Estatuto de los Trabajadores y no preverse esta modalidad contractual. Considera que debieran recibir el mismo tratamiento que el resto de personal docente contratado en régimen administrativo, a quien sí se está ampliando los contratos al periodo estival. Q21/1116.
  - Queja investigada – La institución trasladó al sindicato autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Universidad Pública de Navarra no le responde a una solicitud que hizo hace más de tres meses para que le sea facilitado el certificado de servicios prestados, el cual necesita para remitir al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, a efectos del cómputo de la antigüedad. Q21/1200.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana manifiesta su disconformidad con que el periodo mínimo de excedencia por prestar servicio en otro puesto de trabajo sea de un año. Expone que está trabajando en el Departamento de Salud pero tiene previsto presentarse a unas oposiciones de periodista del Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior. Manifiesta que, en el caso de que quedara en listas y le llamaran para trabajar como periodista tendría que pedir una excedencia mínima de un año para trabajar el periodo de tiempo para el que sea llamada (posiblemente meses), sin la posibilidad de incorporarse en el puesto de trabajo que ocupa actualmente. C21/2382.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana manifiesta su deseo de finalizar el contrato que mantiene con el Departamento de Educación. Expone que está trabajando como Especialista de apoyo educativo pero le han ofrecido un puesto mejor en una Ikastola. Desea conocer cuál es el procedimiento adecuado para comunicárselo al Departamento de Educación. C21/2753.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

## **B) Retribuciones:**

- Varios ciudadanos formulan una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarrá incumple el convenio colectivo del personal laboral y la Ley Foral de Policías de Navarra, al no realizar el correspondiente estudio de valoración de los distintos puestos de trabajo adscritos al cuerpo de policía municipal, para determinar y concretar el porcentaje que les corresponde percibir en concepto de complemento de puesto de trabajo. Q21/37.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Universidad Pública de Navarra le ha excluido del proceso de evaluación de su actividad docente, por no cumplir el requisito de cinco años de actividad docente desarrollada en dicha universidad. Considera discriminatorio que la inadmisión de su solicitud se haya producido por haber impartido parte de la docencia a evaluar en otras universidades, y más aún, cuando ello va a conllevar la falta de reconocimiento del complemento retributivo de docencia. Q21/179.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra presenta una queja porque el Departamento de Salud no reconoce al personal administrativo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea el complemento de especial riesgo, al estar este únicamente contemplado para el personal sanitario, y ser considerado el personal administrativo como personal no sanitario. Expone que están expuestos a riesgos biológicos tanto en la interacción con familiares y pacientes, como con el resto de compañeros, quienes pueden actuar de transmisores de la covid-19 y de otras enfermedades infectocontagiosas. Q21/208.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Varios ciudadanos formulan una queja para que el Departamento de Salud y el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, reconozcan a la totalidad del colectivo de telefonistas del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, actualmente encuadrado en el nivel D, su encuadramiento en el nivel C. Solicitan que se adopten las medidas necesarias para corregir la actual situación de desigualdad e injusticia consistente en que el personal Telefonista y Oficial Telefonista del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, realizando el mismo trabajo, tienen diferente salario por hallarse en distintos niveles de encuadramiento. Q21/222.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, y el Departamento de Derechos Sociales, no le facilitan la información solicitada respecto a una deuda que mantiene con la Administración pública, en concreto, un desglose de las cantidades que debía haber percibido en concepto de nómina y las que efectivamente percibió, de importe superior. Además, indica que, en sentido contrario a lo indicado por el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no le ha sido notificada formalmente la existencia de dicha deuda. Q21/246.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha realizado, con motivo de la regularización de una deuda que mantenía por el disfrute en exceso del permiso de lactancia, una retención en su nómina mensual de la práctica totalidad del importe. Se muestra conforme con las cantidades reclamadas, pero no así con la forma en que las mismas se han hecho efectivas. Considera que estas se podían haber reclamado en la nómina de la paga extraordinaria, o haberse fraccionado en diferentes nóminas, asegurándose siempre la percepción de la cuantía señalada para el salario mínimo interprofesional. Q21/281.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud no le reconoce el complemento retributivo de destino al puesto de trabajo que desempeña. Manifiesta que no realiza tareas simplemente auxiliares propias del nivel en que se encuentra encuadrado, sino que realiza tareas que exceden, en cuanto a dificultad, responsabilidad y preparación técnica, de las habituales tareas a desempeñar en cualquier otro puesto de trabajo de Servicios Generales. Solicita el reconocimiento del índice 6 del complemento de destino, lo que no considera desproporcionado, teniendo en cuenta que existen 30 índices de dicho complemento. Q21/345.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en remitir al Tribunal Administrativo de Navarra el expediente que este último le ha solicitado, con motivo de la interposición de un recurso de alzada frente a la decisión médica de mantener su situación de incapacidad permanente total, y no reconocerle la incapacidad permanente absoluta por accidente de trabajo. Q21/369.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Etxarri-Aranatz asigna a su puesto de trabajo unos complementos retributivos que considera insuficientes, dadas las funciones que debe desempeñar en días festivos y fuera de su horario laboral. Entiende que el nivel de dedicación que implica el ejercicio de su puesto, con el que no está en desacuerdo, debería estar compensado económicamente. Q21/404.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes – Se ofrece el servicio de mediación de la institución que está mediando (M21/5).
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud le reduce el complemento de exclusividad o dedicación plena que percibe en idéntico porcentaje que la reducción de jornada por violencia de género que tiene concedida. Considera que no es conforme a la normativa legal aplicable, la cual establece que no podrá tratarse al personal a tiempo parcial de manera menos favorable que al personal a tiempo completo, a menos que se justifique un trato diferente por razones objetivas. Además, critica que no se le abone el complemento de productividad por atención a pacientes de facultativos ausentes y no sustituidos, por tener una reducción de jornada, pues dichas sustituciones las realiza dentro de su jornada ordinaria. Q21/410.
  - 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.
- Personal médico y de enfermería que presta sus servicios en las ambulancias de soporte vital avanzado del Servicio de Urgencias Extrahospitalarias del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea presentan una queja porque el Departamento de Salud les reconoce un 1% como complemento de especial riesgo, mientras que otras categorías, como bomberos, personal de guarderío forestal, oficiales y auxiliares de mantenimiento, conductores o personal del Departamento de Obras Públicas, perciben entre el 5 y el 10%. Consideran que las condiciones en las que desarrollan su trabajo justificarían un incremento de dicho complemento. Hacen referencia, por ejemplo, al desarrollo de funciones en situaciones descontroladas (accidentes de tráfico, en condiciones de gran peligrosidad, con meteorología adversa, con dificultades de accesibilidad), con pacientes que desconocen su historia sanitaria y que pueden tener enfermedades contagiosas, con riesgo de agresión, con riesgo de accidente de tráfico, etcétera. Q21/426.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Varias personas empleadas al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra que desempeñan funciones de secretaría de dirección formulan una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, ha desestimado la equiparación salarial de su puesto de trabajo con las jefaturas de negociado que ejercen las mismas funciones. Exponen que, tras la aprobación del Decreto-ley foral 10/2020, de 16 de noviembre, se ha incrementado el sueldo al personal administrativo que desempeña puestos de jefatura de negociado, por cuanto que el complemento de puesto directivo ha pasado a calcularse tomando como referencia el salario inicial correspondiente al nivel/grupo A, con independencia del nivel/grupo de encuadramiento de la persona que ostente dicha jefatura. Esta nueva forma de calcular el complemento de puesto directivo ha ocasionado que, en la práctica, el personal que desempeña funciones de secretaría de dirección haya pasado a cobrar menos salario que el personal administrativo nombrado para jefaturas de negociado. Q21/489.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no le abona el grado correspondiente a varias mensualidades, ni tampoco los intereses, a pesar de haber puesto en su conocimiento la existencia de un error en las nóminas. Q21/497.
  - 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 técnicos/as de laboratorio formulan una queja porque el Departamento de Salud abona diferente complemento de especial riesgo según donde presten servicios. Exponen que quienes lo hacen en el laboratorio del Hospital Reina de Sofía, de Tudela, perciben un menor complemento que quienes lo hacen en los laboratorios del Hospital García Orcoyen, de Estella-Lizarra, o en el Complejo Hospitalario de Navarra, en Pamplona/Iruña, sin haber diferencias en cuanto al trabajo desempeñado que así lo justifiquen. Aportan, como representativas, las nóminas de una misma funcionaria correspondientes a dos meses sucesivos, en las que el complemento varía según la unidad de adscripción. Q21/528.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Varios ciudadanos presentan dos quejas porque el Departamento de Salud reconoce diferente retribución al personal dependiente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea durante los días especiales de Navidad (24, 25 y 31 de diciembre y 1, 5 y 6 de enero), según dicho personal realice guardias o no. Exponen que, mientras que el personal que realiza guardias tiene reconocido legalmente el cobro de los días especiales trabajados con la percepción de un módulo de productividad variable por un importe igual al correspondiente de la guardia, el resto del personal sanitario cobra la prestación de servicios durante los mencionados días como si se tratara de días festivos ordinarios. Consideran esta situación injusta y discriminatoria, por lo que solicitan una equiparación retributiva. Q21/591 y C21/1258.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, calcula erróneamente el importe de sus nóminas como cuidadora en un centro residencial -le aplica ciertos descuentos- y no le abona lo que le corresponde. Añade que ha consultado esta cuestión, pero que no ha recibido una respuesta satisfactoria. Q21/964.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud y el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no reconocen a la totalidad del colectivo de telefonistas del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, actualmente encuadrado en el nivel D, su encuadramiento en el nivel C. Solicitan que se adopten las medidas necesarias para corregir la actual situación de desigualdad e injusticia consistente en que el personal Telefonista y Oficial Telefonista del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, realizando el mismo trabajo, tienen diferente salario por hallarse en distintos niveles de encuadramiento. Q21/1014.
  - Queja investigada – Asunto ya tratado anteriormente (Q20/782) en el que no se formuló recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado una ayuda familiar por una menor que tiene bajo su tutela. Expone que la normativa vigente no prevé casos tan excepcionales como el suyo, por lo que considera que debería cambiarse para adaptarse a nuevas realidades. Q21/1093.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso frente a una resolución por la que se le asigna el nivel I de carrera profesional. Q21/914.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

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

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, se demora en resolver un recurso de alzada que presentó, en tiempo y forma, en relación a la convocatoria de inspector de Policía Foral. Indica que, habiendo transcurrido tres meses, no ha obtenido contestación alguna. Q21/135.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Buñuel no ejecuta una sentencia del Juzgado de lo Social, por la que se declara su derecho a ostentar la condición de trabajador indefinido no fijo a tiempo completo, con una antigüedad determinada, categoría profesional nivel IV y puesto de encargado, y se condena a las partes a estar y pasar por dicha declaración con las consecuencias legales inherentes. Q21/276.
  - Desiste el interesado.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud, durante el primer semestre de 2019, acordó varios cambios en el régimen horario de una plaza, que considera que fueron adoptados de manera arbitraria y con el ánimo de beneficiar a una doctora, en perjuicio de otros profesionales eventualmente interesados en acceder a la movilidad. Q21/329.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no le adjudica la plaza que le corresponde de inspector de educación. Expone que, entre las plazas convocadas, se incluía una plaza por el turno de personas con discapacidad, la cual se acumularía al turno libre en el caso de que no resultaran aspirantes aprobados. Indica que esta plaza le fue adjudicada al quedar vacante, pero que, sin embargo, una sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Navarra declaró que la acumulación debía hacerse en la siguiente convocatoria de plazas de inspectores. Solicita que se arregle su situación y se le asigne otra plaza, por cuanto obtuvo una buena puntuación entre los puestos de inspector de educación-castellano. Q21/502.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un sindicato presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, se demora en publicar la lista provisional de la convocatoria para el acceso a plazas de subinspector o subinspectora de la Policía Foral de Navarra. Además, estima probable que se vaya a dar validez al Diploma de Criminología a efectos de acceso, lo cual considera que vulneraría una sentencia vinculante del Tribunal Supremo, que es categórica acerca de no reconocer como válido un título de un centro no oficial, y una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra, dictada previamente para un caso similar. Q21/808.
  - Queja investigada – La institución trasladó al sindicato autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud no le expide el certificado de servicios prestados que le permita solicitar su inclusión en las listas especiales de auxiliar de enfermería. Considera que no debería negársele su solicitud, ya que cumple con el requisito de haber realizado trabajo efectivo en el servicio especial un mínimo de 90 días en los últimos 5 años, así como con el resto de requisitos establecidos en la normativa sobre constitución de las listas especiales. Q21/155.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, se demora en resolver la solicitud de permuta de su destino como Policía Local con un agente de Policía Foral del Gobierno de Navarra, en virtud de la posibilidad prevista en la Ley Foral de Policías de Navarra. Expone que, si bien ambos agentes desean de manera voluntaria acceder a

la permuta y desde el ayuntamiento se ha facilitado el procedimiento, el departamento lleva dos años sin dar contestación. Q21/421.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un sindicato formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, se está demorando en desarrollar reglamentariamente la Ley Foral 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra, en particular, lo referido a las materias de formación, provisión de puestos de trabajo, segunda actividad, jornadas, horarios y retribuciones del personal de la Policía Foral de Navarra. Denuncia que el plazo establecido para su desarrollo era un año desde su entrada en vigor, pero que han transcurrido ya tres años. Q21/1114.
- Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.
- Varios ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha acordado amortizar una plaza de portería de un centro residencial. Consideran que la decisión va a suponer una grave pérdida en la calidad de la asistencia a las personas internas y a sus familias. Solicitan que se reanude el proceso de movilidad interna para ocupar dicha plaza, pues el personal de portería actual no puede cubrir todo el horario correspondiente al puesto suprimido. Q21/1129.
- Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana expone que recientemente ha aprobado una oposición como facultativo especialista del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, con muchas posibilidades de obtener plaza. Sin embargo, actualmente está trabajando en otra Comunidad Autónoma y no desea trasladarse a Navarra. Desea conocer que si puede solicitar una excedencia en Navarra para poder seguir trabajando en su puesto de trabajo. C21/776.
- Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

#### D) Situaciones administrativas:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no le contesta, a pesar de haber transcurrido el tiempo legalmente establecido, a una reclamación que presentó ante el Servicio de Recursos Humanos referente a su cargo como Jefe del Departamento de Idiomas del instituto en el que trabaja. Q21/113.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

#### E) Jornada, vacaciones, licencias y permisos:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no le concede las vacaciones que no disfrutó tras verse afectada por una situación de incapacidad temporal. Expone que el departamento solo le reconoce seis días, pues computa como vacaciones disfrutadas la totalidad de los días laborables del mes de julio de 2021 discurridos hasta la fecha de la baja por incapacidad. Sin embargo, reclama que se le reconozcan veintiún días, que serían los correspondientes a los días laborables comprendidos entre la fecha de la baja por incapacidad y el 31 de agosto de 2021. Q21/98.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda le ha denegado un permiso sin sueldo de tres meses de duración solicitado, por no ser posible proceder a la contratación temporal de su plaza, al no existir ninguna lista específica, no ser factible su confección para las fechas en las que desea disfrutar del permiso y no poder utilizar listas genéricas. Critica que la Hacienda Foral de Navarra utilice, para la cobertura temporal de otras plazas, bien porque se encuentran vacantes, o bien por otras situaciones como bajas, promociones o formaciones, una lista genérica, pero que, sin embargo, dicha lista no se utilice para sustituir su plaza pese a ser del mismo puesto y nivel. Q21/218.
- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, notifica la asignación de nuevos servicios de chófer del Gobierno de Navarra durante las jornadas de descanso, sin que el trabajador pueda dar su conformidad al servicio. Añade que, de esta forma, uno se ve obligado a preparar todo lo necesario en su tiempo libre, cuando, si se hubiera notificado previamente, podría hacerse de manera organizada y dentro de la jornada laboral que se tiene asignada. Q21/348.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado varios días de vacaciones no disfrutados a causa de una incapacidad temporal, por no darse el caso de las excepciones que marca la norma para su disfrute más allá del 31 de enero de 2021. Defiende que, de acuerdo a la normativa reguladora, al no haber podido disfrutar de sus días de vacaciones dentro del periodo que a tal efecto permite la norma (hasta el 31 de enero del año siguiente), como consecuencia de una incapacidad temporal, resulta posible disfrutar de dichos días dentro de los dieciocho meses siguientes a la finalización del año en que se hayan generado. Q21/389.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha desestimado su solicitud de renuncia a la reducción de jornada. Expone que la renuncia vino motivada por un cambio drástico del horario escolar de su hijo, que supuso la desaparición de la circunstancia que inicialmente había motivado la solicitud -cuidado de hijo menor de doce años-. Defiende, entre otras cuestiones, que el desistimiento a la petición de reducción de jornada se presentó antes de notificarse la concesión de la misma. Q21/435.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque existe falta de personal en el Servicio de Bomberos de Navarra-Nafarroako Suhiltzaileak, debiendo realizar, para dar una respuesta a la carga de trabajo existente, horas extraordinarias “estructurales” por encima del límite establecido en la normativa que resulta de aplicación, sin justificación alguna. Solicita que el déficit de efectivos en la plantilla sea suplido mediante la incorporación de más personal, en vez de con la realización de horas extraordinarias. Q21/580.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un sindicato interpone una queja porque el Departamento de Educación ha aplicado a dos especialistas de apoyo educativo (EAE) en un colegio público un cómputo horario semanal superior a su contrato y no les ajusta la jornada laboral realizada. Critica que las personas afectadas interpusieran sendos recursos de alzada y no hayan sido todavía resueltos. Q21/603.
  - Queja investigada – La institución trasladó al sindicato autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra interpone una queja porque el servicio de mantenimiento del Complejo Hospitalario de Navarra deniega las solicitudes de días de permiso retribuido por asuntos particulares con mucha antelación, sin justificar las necesidades del servicio por las que se deniegan. Q21/642.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado, en su condición de familia monoparental junto con su hijo recién nacido, el derecho al disfrute del permiso de progenitor diferente a la madre biológica por nacimiento, guarda con fines de adopción, acogimiento o adopción de un hijo o hija. Considera que la denegación del permiso supone una discriminación y una conculcación del derecho a la igualdad que consagra la Convención sobre los Derechos del Niño de la Asamblea General de las Naciones Unidas, por cuanto que la atención, cuidado y desarrollo de su hijo va a sufrir una clara merma respecto a aquellos otros que se encuentran en una situación semejante, pero encuadrados dentro de un modelo familiar biparental. Q21/855.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra formula una queja porque el servicio de mantenimiento del Complejo Hospitalario de Navarra deniega de forma sistemática a un trabajador sus solicitudes de días de permiso retribuido por asuntos particulares. Q21/1080.
  - Queja investigada – La institución trasladó al sindicato autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación le deniega el permiso de reparto de empleo que ha solicitado por motivos de salud, por tener la condición de contratada laboral fija. Considera discriminatorio que únicamente puedan disfrutar de este permiso los trabajadores que tienen la condición de funcionarios. Q21/1137.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado el disfrute del permiso de paternidad pese a su condición de familia monoparental. Solicita disfrutar tanto del permiso de maternidad como del de paternidad, con el fin de garantizar los derechos del cuidado de su hijo. Q21/1240.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – No aceptada.

#### **F) Acoso laboral y riesgos psicosociales:**

- Un ciudadano presenta una queja por la situación de acoso laboral que considera estar sufriendo en la institución en la que trabaja. Expone que no se le permite desempeñar sus funciones con plena autonomía, sin interferencias ilegítimas, y con arreglo y respeto de sus derechos como persona al servicio de la función pública. Q21/165.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes – Se ofrece el servicio de mediación de la institución, que no es aceptado por el promotor de la queja (M21/4).
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación no le facilita el informe de la evaluación de riesgos psicosociales de los distintos puestos de trabajo que ha realizado, no le informa al respecto, no lo publica y no lo ha comunicado a los delegados de prevención. Q21/228.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales Izaga y el Departamento de Salud no le facilitan el contenido de un diagnóstico de riesgos psicosociales y propuestas de mejora elaborado en relación con su puesto de trabajo. Considera que le corresponde conocerlo, no sólo por el derecho que le asiste como trabajadora, sino también porque el conocimiento del mismo es un avance que incide directamente en su proceso de alta y reincorporación laboral. Q21/677.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja en la que solicita la defensa de su independencia sindical, laboral y personal, y el cese de los actos de acoso llevados a cabo por personas que ocupan cargos de poder en la Administración Sanitaria de Navarra. Q21/726.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no le contesta a dos instancias presentadas en las que solicita la adopción de medidas respecto a la situación laboral que atraviesa. Q21/925.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra no le contesta a una instancia presentada en la que solicita conocer el criterio de dicho instituto en relación con un informe-diagnóstico de riesgos psicosociales, emitido como consecuencia de la situación en que se encuentra en su puesto de trabajo. Q21/1090.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana presenta una queja en la que solicita el esclarecimiento de dos episodios ocurridos en su puesto de trabajo adscrito al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior. Expone que sufrió una agresión verbal por parte de un compañero, tras lo cual se han producido una serie de actuaciones administrativas que califica de inciertas, injustas e improcedentes. Indica, por ejemplo, que nadie se ha interesado por su versión de los hechos, que no ha obtenido respuesta alguna de los organismos competentes y que no se le ha facilitado la documentación solicitada, por lo que sospecha que el procedimiento no se está resolviendo de forma objetiva. Q21/1103.
  - Queja investigada en tramitación.

#### **G) Procedimientos disciplinarios:**

- Un ciudadano interpone una queja por lo que considera una prevaricación administrativa y un incumplimiento de los derechos fundamentales de igualdad y justicia por parte del Departamento de Educación. Refiere que dicho departamento ha dictado dos actos administrativos que, además de incumplir la normativa vigente, vulneran sus derechos constitucionales y le generan indefensión. Q21/282.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Huarte-Uharte no archiva un expediente disciplinario que le fue incoado por supuestos accesos disconformes a derecho a la plataforma que soporta la administración electrónica del ayuntamiento, pese a haber quedado acreditado que estos no tuvieron lugar por su parte y a haber caducado el procedimiento. Critica que no se le comunicó el cambio de instructor del expediente, lo cual le impidió tener la posibilidad de plantear la recusación frente al mismo. Q21/1077.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

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

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur le deniega el empadronamiento en la zona de la vía pública de Cizur Menor donde reside desde hace varios años. Expone que, respecto a las personas sin domicilio, los ayuntamientos tienen la instrucción de hacerles figurar en el padrón incluso ante la ausencia total de techo, pues la inscripción padronal es independiente de las circunstancias físicas, higiénico-sanitarias o de otra índole que afecten al domicilio. Añade que la falta de empleo y las múltiples dificultades que está atravesando para encontrar uno, le imposibilita acceder al alquiler de una habitación. Q21/103.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha dado de baja de oficio en el padrón municipal al no haber procedido a la renovación de la inscripción. Manifiesta que desconocía la obligación de tener que renovar cada dos años la inscripción padronal y que ha seguido residiendo en Pamplona/Iruña desde que se declaró la caducidad de la misma. Ha aportado al ayuntamiento diferente documentación que prueba su residencia en la localidad. Alega que, meses antes a que se produjera la declaración de caducidad, realizó una modificación de sus datos padronales al indicar un nuevo domicilio de residencia. Q21/861.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le deniega el empadronamiento en su domicilio de residencia, al encontrarse empadronadas el número máximo de personas permitido. Asegura que únicamente residen cuatro personas y así se lo hizo saber al

ayuntamiento, quien le indicó que se procedería a de baja de oficio a varias personas, pero que el procedimiento podría durar meses. Q21/941.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Concejo de Rada no le ha hecho entrega de forma gratuita del pañuelo patronal, al no estar empadronada en el término concejil. Expone que cuenta con una vivienda en Rada, de la cual paga la contribución, el agua, la basura y otros gastos, al igual que las personas empadronadas, por lo que considera discriminatorio que se le exija el abono de una cantidad. Q21/986.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Muruzábal le ha hecho entrega de un certificado de empadronamiento con cuyo contenido no está conforme, pues consta entre paréntesis la palabra “extranjero”, lo cual considera una falta de respeto y una discriminación, y porque su lugar de nacimiento es París, no Francia. Q21/1009.
  - 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, habiéndose dirigido varias veces al Concejo de Figarol preguntando por asuntos del concejo, nunca ha recibido respuesta. Ha solicitado información y denunciado, entre otras cuestiones, la disparidad existente entre el contenido de las grabaciones de las sesiones y las actas elaboradas, un bando publicado en el que se hace constar su negativa a asistir a las sesiones del concejo y una respuesta manuscrita que fue registrada tiempo posterior. Q21/1046.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Concejo de Figarol ha acordado la suspensión de las fiestas de San Francisco Javier en una reunión mantenida con representantes de las peñas de la que fue excluido. Q21/1087.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Concejo de Figarol no le contesta a varias cuestiones sobre el funcionamiento de la entidad local, como la que planteó en relación con varias facturas. Q21/1120.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Carcastillo no le facilita el certificado de empadronamiento de su esposa, que lo necesita para renovar su tarjeta de residencia, por cuanto debe ser ella quien, presencialmente, realice dicha solicitud. Añade que su esposa se encuentra en Rusia y que se ha mostrado dispuesta a realizar una videollamada para acreditar que cuenta con su consentimiento. Q21/1192.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula dos quejas porque el Ayuntamiento de Cortes no le contesta a varias solicitudes de convocatoria de comisión urgente presentadas. Q21/1233 y C21/2733.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

### **3.2.16. Hacienda pública y catastro.**

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

- Un sindicato presenta una queja porque no está conforme con el procedimiento normativo seguido (Ley Foral 21/2020, de 29 de diciembre) para eliminar el sistema de estimación objetiva por módulos en el IRPF y crear una nueva estimación directa especial para determinadas actividades económicas.

Expone que la utilización de una ley foral de este tipo, denominada por la doctrina como de acompañamiento a los presupuestos generales, vulnera el principio de seguridad jurídica. Añade que no se ha realizado ninguna consulta pública para la aprobación de la misma y no constan ni informes ni memoria del impacto normativo y económico de la norma. Manifiesta que, como consecuencia de la nueva normativa, los agricultores y ganadores de Navarra no sólo están sometidos a una mayor presión fiscal que en otros territorios, sino que tienen dificultades para adaptarse a las nuevas exigencias, al no haber tenido hasta ahora la obligación de llevar libros ni registros contables. Q21/152.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda ha prescindido del servicio de asistencia presencial para la declaración del IRPF que se venía prestando en ejercicios anteriores en Doneztebe-Santesteban, lo que obliga a las personas contribuyentes que deseen recibir dicho servicio a desplazarse fuera del ámbito próximo a sus domicilios. Q21/350.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha impuesto una sanción tributaria al haber comprobado que su unidad familiar, en el momento en que realizó la autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales tras adquirir una vivienda, no estaba integrada por dos menores de edad, tal y como él hizo constar. Desconocía la obligación de incluir a sus hijas en la declaración de la renta para disfrutar del beneficio fiscal. Manifiesta que, estando divorciado de la madre de sus hijas, optan por incluir a estas alternativamente en una u otra unidad familiar a efectos del IRPF, figurando con ella en el año que compró la vivienda. Está disconforme con el hecho de que no se le hubiera dado un plazo de subsanación de su error, procediendo directamente a imponerle la multa. Q21/355.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra considera las pensiones como rendimientos del trabajo, a efectos de la declaración del IRPF. Considera que, de esta forma, se les somete a una doble imposición, que podría corregirse con su consideración como capital mobiliario, con una fiscalidad mucho menor que vaya disminuyendo en función de la edad de la persona jubilada. Q21/377.
  - Atendiendo al contenido de la queja, se comunica al ciudadano que se hará constar su presentación en el informe anual que se presentará al Parlamento de Navarra.
- Dos ciudadanos interponen dos quejas porque la Hacienda Foral de Navarra les deniega el servicio de atención presencial para realizar la declaración del IRPF, al disponer cada uno de ellos de una placa solar y ser estas consideradas como actividad empresarial que tributan por el régimen de estimación directa simplificada. Defienden que ello no justifica su exclusión del servicio, siendo, además, que en ejercicios anteriores han sido atendidos en las oficinas. Q21/387 y Q21/388.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le deniega el servicio de atención presencial para realizar la declaración del IRPF, al haber efectuado en 2020 dos o más transmisiones de acciones u otros valores mobiliarios con valor superior a los 10.000 euros. Considera que dicho requisito carece de sentido, puesto que haber transmitido acciones no es indicativo de tener una mayor capacidad económica. A su juicio, dicho límite es bajo y, además, no se están teniendo en cuenta los beneficios o pérdidas obtenidos de dichas transmisiones de acciones o valores mobiliarios, sino únicamente el valor que las mismas representan. Q21/398.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque tiene 0 Expone que en la oficina se le indica que debe realizar el trámite telemáticamente, pero que, al intentarlo de este modo, se le solicita introducir precisamente el PIN que pretende obtener. Q21/471.
  - Desiste la interesada.

- Varios ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda está realizando una inspección tributaria en el negocio que regentan. Entre otros aspectos, no están conformes con determinada documentación que se les ha solicitado aportar, por cuanto es de difícil o imposible obtención, y con la estimación indirecta realizada, al haber comparado los gastos de personal y ventas con establecimientos que nada tienen que ver con su negocio. Q21/484.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra se niega a otorgarle una nueva cita para realizar de forma presencial la declaración del IRPF. Expone que, en su primera cita, fue informado de la imposibilidad de realizar la declaración conjunta con su pareja estable, puesto que no habían manifestado su voluntad de constituirse como tal en escritura notarial. Añade que, a la insuficiente información y publicidad de este nuevo requisito, se suma la negativa a otorgarle una nueva cita. Q21/558.
  - Desiste el interesado.
- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha denegado el servicio de atención presencial para la realización de la declaración del IRPF, por haber realizado en 2020 transmisiones de acciones u otros valores mobiliarios cuyo valor supera los 10.000 euros. Considera que se trata de un criterio arbitrario y discriminatorio, pues carece de la capacidad técnica necesaria para realizar la declaración por sus propios medios. Q21/567.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda no le devuelve el importe que se le exigió en concepto de Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, para la matriculación de su vehículo. Defiende que no le correspondía pagar dicho impuesto, puesto que el vehículo se encontraba a su nombre y no había tenido lugar ninguna transmisión de la titularidad del mismo. Q21/598.
  - Queja investigada – Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha notificado una propuesta de liquidación del impuesto de sucesiones correspondiente al fallecimiento de su hermano y la incoación de un procedimiento sancionador. Defiende que, aunque en el año anterior al fallecimiento se produjeran determinadas salidas de efectivo significativas de la cuenta de este, ella no tenía conocimiento de dichas transacciones, puesto que la relación entre ambos no era buena. Expone que la cuantía heredada es muchísimo menor a la considerada por Hacienda. Considera que es la Administración quien debe investigar el destino que su hermano dio a los fondos retirados y no presuponer que se los entregó a ella. Q21/669.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha notificado la liquidación provisional del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, modalidad de transmisiones patrimoniales onerosas, devengado con motivo de la compra de un inmueble. Expone que Hacienda ha tomado como referencia el valor asignado para la concesión de la hipoteca. Sin embargo, defiende que se deben satisfacer los correspondientes impuestos por el valor abonado en la compra. Q21/675.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra ha decidido no abonarle el importe correspondiente a la deducción tributaria por su pensión, en ejecución de una orden de embargo emitida por un órgano judicial a consecuencia del impago de un préstamo bancario. Expone que su pensión no alcanza el salario mínimo interprofesional, teniendo por tanto carácter inembargable. Q21/749.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra se demora en abonarle la cantidad que le resultó a devolver en la declaración del IRPF. Critica que se esté produciendo, por segundo año consecutivo, el mismo retraso, siendo que este ejercicio la cantidad debida es considerable. Considera que las devoluciones se prolongan mucho en el tiempo, habiendo tenido que recurrir incluso a un crédito bancario. Q21/761.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra ha realizado una propuesta de liquidación del IRPF sobre la declaración de la renta del año 2020 presentada por ella. Manifiesta que se aplicó en dicho ejercicio la deducción por arrendamiento de vivienda habitual, establecida con carácter general, y también percibió en el mes de enero la deducción específica por arrendamiento para emancipación (programa Emanzipa), siendo ambas deducciones incompatibles en un mismo periodo impositivo. Entendía que le sería aplicada la más beneficiosa o que, al haber recibido la ayuda de Emanzipa únicamente una mensualidad, el resto de meses podría aplicarse la otra deducción. Añade que, como consecuencia de la revisión realizada, ha pasado de tener derecho a una devolución, a tener que pagar. Q21/782.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda no le aplica el tipo reducido del IVA del 4% para la adquisición de su vehículo, a pesar de tener reconocida una discapacidad, por no ser una persona con movilidad reducida ni tratarse de un vehículo empleado para transportar a personas con discapacidad que utilicen silla de ruedas o tengan movilidad reducida. Q21/863.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque tiene dificultades para realizar el pago del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados a través de su entidad bancaria, debido a un problema informático que se arrastra desde hace meses. Considera que, siendo su banco una entidad colaboradora de la Hacienda Foral de Navarra, también es responsabilidad de esta última el asegurar un correcto servicio. Manifiesta que se está viendo perjudicado porque no puede formalizar una compraventa y porque el vencimiento del plazo conllevará la aplicación de recargos. Q21/976.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque considera discriminatorio el tratamiento fiscal que se da a personas con discapacidad que no se encuentran laboralmente en activo. Expone que, considerando el colectivo de personas con discapacidad, la deducción por rendimientos del trabajo en el IRPF se reconoce en mayor importe a quienes son trabajadores y trabajadoras activos que a quienes no tengan tal condición (personas jubiladas, por ejemplo). Q21/1089.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le contesta a un escrito en el que solicita la anulación de la presentación del modelo 180 (retenciones e ingresos a cuenta de rendimiento procedentes del arrendamiento de inmuebles urbanos) de una empresa de varios años y, en consecuencia, la anulación de las propuestas de liquidación, las sanciones, las providencias de apremio, embargo, etc. y la devolución de las cantidades compensadas y embargadas. Q21/1130.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha cobrado un recargo porque la formulación de la declaración del impuesto sobre el patrimonio del 2019 y el abono de la cuantía correspondiente no se realizó simultáneamente. Defiende que el requerimiento le señalaba un plazo de quince días para proceder a la liquidación y abono, y no le advertía del cobro de recargos, así como que el programa informático no admite incorporar un número de cuenta bancaria en la liquidación, motivo que le llevó a abonar la cuantía a la mañana siguiente de formalizar aquella. Q21/1182.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.

- Una ciudadana interpone una queja porque no ha podido practicarse en la declaración del IRPF de 2020 la deducción por ascendiente y su discapacidad. Expone que su padre era dependiente total, y que ella, como cuidadora principal que vivía con él, se practicaba una deducción. Indica que la Hacienda Foral de Navarra fija el 31 de diciembre como fecha de referencia para la apreciación de dichas circunstancias, por lo que, al fallecer su padre cuando restaban unos pocos días para que concluyera el periodo impositivo del impuesto, no se ha podido practicar la deducción, ni siquiera de forma parcial o prorrateada. Q21/1208 y C21/2711.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana expone que la Hacienda Foral de Navarra contempla una deducción con efectos retroactivos, aplicable únicamente en el año 2020, por prestaciones de maternidad y paternidad percibidas entre 2015 y 2018. Muestra su disconformidad a quienes, como ella, percibieron las prestaciones de maternidad y paternidad en 2014. C21/1077.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana expone las dificultades que tiene para contactar telefónicamente con la Hacienda Foral de Navarra. C21/1172.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana manifiesta que la Hacienda Foral de Navarra le reclama a ella una deuda por la liquidación del Impuesto sobre donaciones y sucesiones con la que no está de acuerdo, tanto por el importe, por los intereses de demora como por dirigirse únicamente a ella y no a la totalidad de los herederos. C21/2504.
  - Asunto planteado en la vía judicial.

## **B) Tributos locales:**

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Barillas le requiere el abono de los gastos de alumbrado, limpieza y mantenimiento de la urbanización en la que reside, al entender que es de titularidad privada. Expone, por el contrario, que la vivienda se encuentra en suelo público, del que todos los vecinos hacen uso por igual. Q21/16.
  - Desiste el interesado.
- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Peralta no les justifica el excesivo incremento que ha sufrido el importe a abonar de contribución territorial. Exponen que les fueron notificadas las liquidaciones del año 2020, habiendo experimentado las cuotas un incremento considerable. Q21/59.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque no se promueve una modificación de la Ley Foral de las Haciendas Locales de Navarra, orientada a que la exención del impuesto de circulación en el caso de los vehículos de personas con discapacidad, no se condicione a que dichos vehículos no superen doce caballos fiscales. Q21/70.
  - Queja solucionada, por lo que no se tramita con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Odieta no procede a la regularización de la contribución territorial de los años 2019 y 2020, tras haber advertido errores en la valoración de los metros de su vivienda. Expone que tampoco ha atendido sus solicitudes de documentación y de fraccionamiento de pago. Q21/78.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia no le reintegra las cantidades que abonó como comprador en concepto de Incremento de Valor de los

Terrenos de Naturaleza Urbana. Expone que adquirió la vivienda a un precio menor al abonado por el anterior propietario hace trece años, por lo que considera que, en atención a una sentencia del Tribunal Constitucional, no ha existido plusvalía del terreno. Manifiesta que el ayuntamiento ha reconocido esto anterior, pero no le devuelve el importe abonado de impuesto. Q21/116.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata le practicó en 2018 una serie de embargos por la falta de abono de la tasa correspondiente a las instalaciones deportivas municipales, a pesar de no haber hecho uso de las mismas durante el periodo en que se generó la deuda (desde 2013). Solicitó al ayuntamiento la condonación de la deuda, siendo su petición desestimada, porque, de conformidad con la normativa municipal, al no haberse dado de baja como abonada, la deuda era procedente. Añade, sin embargo, que no tenía conocimiento de la necesidad de realizar dicho trámite de baja, por lo que reitera que, en atención a su capacidad económica, no le sea exigida la deuda. Q21/195.
  - Queja no admitida por extemporánea (más de un año).
- Varios ciudadanos interponen tres quejas porque el Departamento de Cohesión Territorial no considera a Villava-Atarrabia como municipio afectado de las inundaciones acaecidas el 13 de diciembre de 2019 y, en consecuencia, el Ayuntamiento de Villava-Atarrabia les ha denegado la exención del pago de la contribución territorial de 2019. Se encuentran desamparados ante esta situación, puesto que el ayuntamiento no solo ha tardado más de un año en darles contestación, sino que no ha adoptado ninguna iniciativa para que los vecinos afectados puedan beneficiarse de las referidas ayudas fiscales. Q21/196, Q21/217 y Q21/220.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain le exige el abono de una elevada cantidad, como consecuencia de la errónea tramitación de su solicitud de baja de las piscinas municipales. Expone que ha pagado parte de la cuantía reclamada, pero considera que el resto no procede porque su solicitud fue trasapelada y no ha hecho uso de las instalaciones en dos años. Q21/211.
  - 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 la Mancomunidad de la Ribera le cobra elevadas tasas de basura por una vivienda de su propiedad sita en Corella que se encuentra deshabitada, que incluso carece de agua y luz. Expone que no le aplica ningún tipo de descuento por ello, y que se le ha llegado a practicar varios embargos de forma errónea. Q21/225.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Juslapeña ha incrementado en varias ocasiones el valor catastral de su inmueble y, con ello, el importe de contribución territorial a abonar, a pesar de que no ha habido modificaciones sustanciales en el mismo. Q21/501.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, tras una fuga oculta en su negocio que ocasionó un consumo excesivo de agua, le ha cobrado la misma cantidad de canon de saneamiento que hubiera correspondido de no haberse producido la referida fuga. Considera que, en aplicación de la normativa aplicable, se le debería aplicar la tarifa prevista para el consumo por fugas ocultas. Sin embargo, la mancomunidad y el Departamento de Cohesión Territorial estiman que dicha normativa únicamente resulta de aplicación para la estimación de vertido en casos de fugas de agua, pero no para la determinación concreta del canon a aplicar. Q21/503.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de la Ribera le está obstaculizando la regularización del pago de las tasas de residuos de un piso del que era titular su padre. Expone que, al producirse el cambio de titularidad de la vivienda, tuvo conocimiento de la existencia de ciertos recibos impagados. Añade que, tras proceder al pago de todos ellos, y tener constancia de otros que se hallaban pendientes, solicitó información para proceder igualmente a su abono, pero esta no le ha sido facilitada. Tampoco se le entrega un certificado de estar al corriente de pago. Q21/637.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque la Mancomunidad de Valdizarbe le factura una excesiva tarifa de agua en su vivienda. Defiende que el consumo de agua de su vivienda es para uso doméstico (no doméstico-riego, como actualmente está clasificada), y que conviven ocho personas, por lo que el consumo es elevado, no así el consumo por persona. Solicita la adaptación de su tarifa a su situación concreta. Q21/746.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de San Adrián continúa cobrándole la tasa por tenencia de animales a pesar de no residir en la localidad desde hace años. Expone que, según se le ha indicado, todavía consta su difunto perro en el censo municipal, debiendo cursar él la comunicación de baja. Q21/924.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña liquidó el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras que obligó a su comunidad de propietarios a realizar un pago adicional. Considera que el ayuntamiento, en la liquidación del referido impuesto, debería tener en cuenta que las obras se realizaron sobre una plaza de titularidad privada, pero de uso público, y que dichas obras mejoraron sustancialmente la accesibilidad de la plaza. Q21/970.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien le viene practicando embargos en su nómina. Expone que se le están embargando cantidades de su cuenta bancaria, pese a que tienen carácter inembargable por no alcanzar el importe del salario mínimo interprofesional. Manifiesta que lo poco que percibe de nómina, le es retenido. Q21/1004.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Huarte-Uharte no le devuelve el importe del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (plusvalía) que abonó cuando adquirió una vivienda. Expone que en el contrato de compraventa se acordó que la plusvalía era a cargo de la persona vendedora, pero que en la escritura se imputó dicho impuesto al comprador. Considera que sus derechos como ciudadana se han visto vulnerados por un impuesto que, además, ha sido declarado nulo. Q21/1055.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Torres del Río ha incrementado de forma exponencial el impuesto de contribución territorial y no le clarifica las razones de tal subida. Q21/1058.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Andosilla no le ha notificado adecuadamente la liquidación del Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía) por la venta de un terreno, y le ha embargado el importe. No está de acuerdo con dicha liquidación por cuanto el importe de la venta se corresponde con el valor catastral de la parcela, no habiendo existido ninguna ganancia, sino todo lo contrario. Además, el ayuntamiento le ha

notificado una providencia de embargo en concepto de contribución urbana, pese a haber satisfecho la contribución de todas las propiedades. Q21/1142.

- 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 expone que acordó de forma verbal con el comprador de su vivienda que abonarían proporcionalmente el impuesto sobre bienes inmuebles, por el tiempo que cada uno de ellos había ostentado la titularidad de la misma. Sin embargo, posteriormente, dicho comprador consultó con el Ayuntamiento del Valle de Egüés y se negó a abonar cuantía alguna. C21/1410.
  - Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana expone que el Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza reclama a sus padres varios recibos de la contribución urbana correspondientes a los años 2010 a 2013, de un inmueble que adquirieron en el año 2014, porque el propietario anterior se declaró insolvente. C21/1824.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana manifiesta su disconformidad con que el Ayuntamiento de Olite-Erriberri le gire el cobro de la contribución territorial urbana por una “mobil-home” ubicada en el camping de Olite-Erriberri. C21/1838.
  - Asunto ya tratado (Q15/513), con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Galar le ha girado la liquidación del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía) por la venta de un terreno, que si bien esta calificado como urbano, en el mismo únicamente se está cultivando cebada. C21/2241.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano expone que el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha embargado unas cantidades de dinero por denuncias e impuestos de circulación que, a su juicio, se encuentran prescritas. C21/2336.
  - Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana expone que el Ayuntamiento de Mendavia le ha cobrado el impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía) por un inmueble que vendió en el mes de junio de 2021. C21/2572.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.

### **C) Impuestos estatales:**

- Una ciudadana interpone una queja por el elevado precio de los productos sin gluten. Solicita que se modifique la Ley del IVA, de forma que se aplique el tipo superreducido del impuesto (4%) a los alimentos específicos sin gluten aptos para celíacos, equiparándolos al pan común. Q21/236.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Dos ciudadanas interponen dos quejas por el elevado precio de los productos sin gluten. Solicitan que se modifique la Ley del IVA, de forma que se aplique el tipo superreducido del impuesto (4%) a los alimentos específicos sin gluten aptos para personas celíacas. Q21/1236 y Q21/1239.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.

**D) Catastro:**

- Una ciudadana interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no procede a subsanar los datos fiscales relativos a sus propiedades, haciéndolos coincidir con los datos de que dispone el Servicio de Riqueza Territorial. Q21/133.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque, ni el Departamento de Economía y Hacienda, ni el Ayuntamiento del Valle de Yerri-Deierri, proceden a rectificar la titularidad catastral de una parcela colindante a la suya. Expone que, inicialmente, esta parcela fue atribuida a otras personas, pero que, al haberse omitido la publicación del expediente de cambio de titularidad en el tablón de edictos del ayuntamiento, y haberle ocasionado la consecuente indefensión, se retrotrajeron las actuaciones y se resolvió desestimar el cambio de titularidad de la parcela. Sin embargo, indica que continúan figurando en el catastro como titulares de la misma. Q21/241.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Peralta-Azkoien no le contesta a una instancia en la que demandaba información acerca de la discrepancia existente entre los planos del ayuntamiento y la información obtenida en la nota simple del Registro de la Propiedad en relación con los metros cuadrados de unos inmuebles. Q21/372.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda no hace coincidir la información que, respecto a sus bienes inmuebles, consta en sus datos fiscales de 2020 y en el catastro. Q21/391.
  - Tras su estudio, no se apreció vulneración de derechos – Queja reabierta y solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Urdazubi-Urdax se demora en remitir al Servicio de Riqueza Territorial la documentación necesaria para la modificación catastral de un camino que, por resolución del Tribunal Administrativo de Navarra, fue considerado como camino de carácter privado. Q21/432.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Murchante, pese a haberlo solicitado en múltiples ocasiones, no lleva a cabo una actualización catastral de la superficie de su parcela y, en consecuencia, no puede obtener una licencia de segregación para la misma. Q21/734.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda, y el Ayuntamiento de Lerín, no atienden su solicitud de rectificación catastral de un camino sobre el que en su día se constituyó una servidumbre de paso. Expone que hace unos años se realizó una modificación catastral en la que se determinó que el propietario de una finca colindante era el titular de ese camino. Indica que no se le notificó el procedimiento y que, desde que tuvo conocimiento de ello, ha intentado revertir la situación, sin resultado. Teme verse afectado por dicho error. Q21/1143.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Iruztzun, a pesar del tiempo transcurrido y habiendo aportado toda la documentación, no resuelve su solicitud de exención del impuesto de circulación por tener reconocida una discapacidad. Además, quiere conocer los motivos por los que se le solicitó un informe médico adicional, si ya había quedado suficientemente acreditada su discapacidad. Q21/1199.

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

#### E) Otros:

- Una ciudadana presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no hace constar su residencia fiscal en Navarra en un certificado que le ha sido expedido. Expone que, por este motivo, le han sido denegadas las ayudas destinadas a los sectores de turismo y hostelería para compensar las afecciones económicas por la covid-19. Critica que únicamente se indique su residencia en España, pero no conste ninguna dirección. Q21/100.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra, a pesar del pago fraccionado que tiene acordado para saldar una deuda que mantiene, le viene embargando cuantías superiores a las acordadas. Expone que, cada vez que ingresa cantidades dinerarias distintas a la pensión, estas le son retiradas íntegramente. Recalca que, por su condición de pensionista, ello le afecta para poder asumir todos los gastos básicos del mes. Q21/173.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja en la que cuestiona el destino que se da a los impuestos cobrados a la ciudadanía por parte de la Administraciones públicas. Dice que, a pesar de su exacción, la deuda de la comunidad apenas disminuye, que se opta por un destino u otro en función de intereses propios, sin cumplir promesas ya realizadas, y alude al desorbitado rescate de una empresa con fondos públicos. Q21/361.
  - Atendiendo al contenido de la queja, se comunica al ciudadano que se hará constar su presentación en el informe anual que se presentará al Parlamento de Navarra.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda no publica en el Boletín Oficial de Navarra que una multa, cuya providencia de apremio sí fue publicada, se trató de un error. Considera que dicha corrección se debe realizar, porque el hecho de siempre constar en el Boletín Oficial de Navarra como deudora de una multa contra la seguridad ciudadana, afecta a su honor. Q21/378.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque las entidades bancarias colaboradoras con la Hacienda Foral de Navarra fijan un reducido horario para la realización de trámites concernientes a la misma. Considera que estas entidades bancarias deben atender a las personas contribuyentes cuando acudan a ellas en el mismo horario de atención al público de la Administración, habida cuenta de que esta obliga a formalizar determinados trámites a través de dichas entidades, so pena del consiguiente recargo. Considera que, si bien existen métodos de pago alternativos, ni Hacienda, ni dichas entidades, pueden exigir al contribuyente esos sistemas. Expone que presentó una instancia solicitando la ampliación del horario de atención, pero que no ha recibido contestación. Q21/382.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque no existe en la Comunidad Foral de Navarra una sucursal del Banco de España para efectuar el canje de pesetas por euros, y porque no puede realizar el trámite por correo, al estar únicamente prevista esta posibilidad para quienes se encuentren en el extranjero. Q21/634.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) se demora en resolver un recurso de reposición que interpuso frente al procedimiento de apremio incoado, derivado de varias sanciones administrativas por contrabando de piezas de especies

protegidas (dos huevos de avestruz y un trozo de diente de hipopótamo). Traslada su malestar porque se le ha practicado un embargo aun sin haberse resuelto el recurso. Q21/886.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le practica embargos de forma automática de su nómina. Expone que tiene una familia que mantener y que el departamento no está respetando la normativa, puesto que los ingresos que se encuentran por debajo de un mínimo tienen carácter inembargable. Q21/972.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación formula una queja porque ha recibido un cargo en su cuenta bancaria en concepto de “retención por diligencia de embargo” cuyo origen desconoce. Manifiesta que se pusieron en contacto con la Hacienda Foral de Navarra, la cual les indicó que era una sanción de recaudación por no haber contestado dos veces a un requerimiento. Sin embargo, defiende que no tienen constancia de ninguna notificación. Q21/1083.
  - Queja investigada – Remitida al Defensor del Pueblo de España.

### 3.2.17. Industria.

- Un ciudadano presenta una queja mediante la que pide la anulación de la concesión de todas las subvenciones otorgadas en virtud de la Resolución 130/2021, del 6 de abril, de la Directora General de Política de Empresa, Proyección Internacional y Trabajo, y la aprobación de una nueva convocatoria. Funda su solicitud de anulación en el hecho de que la convocatoria fue resuelta tardíamente, esto es, fuera de los plazos previstos en dicha convocatoria, y en lo dispuesto en la misma respecto a la desestimación presunta de las solicitudes en tal caso. Q21/466.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.

### 3.2.18. Justicia.

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

- Una ciudadana interpone una queja porque un juzgado de lo penal de Logroño (La Rioja) se demora en resolver un procedimiento incoado por unos hechos ocurridos mientras ejercía funciones en el transporte sanitario. Q21/314.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque, habiendo acudido a los Tribunales con motivo de una reclamación económica contra determinada empresa, y habiéndose dictado sentencia a su favor, hasta la fecha no ha cobrado el importe adeudado. Q21/347.
  - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Juzgado se demora en abonarle dos mensualidades de la indemnización acordada a su favor, en concepto de responsabilidad civil, como víctima de violencia de género. Considera que no debe resultar perjudicada por la falta de personal en periodo estival. Q21/792.
  - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Una ciudadana interpone una queja porque un Juzgado de Aoiz-Agoitz se demora en resolver el procedimiento relativo a la contribución que cada progenitor debe abonar en los gastos extraordinarios de sus hijos. Expone que en las numerosas ocasiones en las que se han puesto en contacto con las oficinas, se le ha indicado que el asunto estaba próximo a resolverse. Q21/949.
  - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.

- Una ciudadana formula una queja porque un Juzgado de Aoiz-Agoitz, tras el acuerdo alcanzado con el padre de sus hijos por el que se modifican las medidas definitivas acordadas en la sentencia de divorcio, se demora en derivar el caso al punto de encuentro familiar para su cumplimiento. Q21/1051.
  - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Una ciudadana presenta una queja porque existe una demora por parte de varios Juzgados de Instrucción de Pamplona/Iruña en la investigación de unos hechos que pudieran ser constitutivos de delitos. Solicita que se agilicen los trámites judiciales que autoricen a la Policía Foral de Navarra a investigar un posible delito de corrupción de menores o incapacitados Q21/1138.
  - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con la declaración como testigo formulada ante un Juzgado de Familia de Pamplona/Iruña por la tutora de su hija en la escuela infantil, en el marco de un proceso judicial sobre la guarda y custodia de la menor. Expone que realizó una serie de afirmaciones sobre hechos de los que no tenía prueba, causándole un gran perjuicio personal y denigrando su figura como madre. Q21/876.
  - Asunto entre particulares – No se aprecia competencia de la institución.
- Una ciudadana presenta una queja porque un juzgado de Pamplona/Iruña no actúa ante el incumplimiento de la sentencia que acuerda el abono de las pensiones alimenticias impagadas. Q21/1022.
  - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Una ciudadana interpone una queja por las vejaciones y malos tratos que está sufriendo su hijo de nueve años. Indica que formuló una denuncia ante la Policía Foral de Navarra, siendo esta remitida al Juzgado de Aoiz. Añade que fue archivada, habiendo sido recurrido dicho archivo por parte del abogado que le asiste. Q21/1073.
  - Asunto planteado en la vía judicial.
- Un ciudadano expone que el Juzgado de Instrucción número 2 de Pamplona/Iruña no resuelve su solicitud de acceso a la documentación que conste en dicho Juzgado sobre un atropello que sufrió en Pamplona/Iruña en el año 2002. C21/2095.
  - Desiste el interesado.
- Un ciudadano manifiesta las molestias y gastos que se le ha ocasionado al haber sido citado como testigo en un juicio celebrado en Aoiz, tras denunciar unos hechos a la Policía Foral de Navarra. Manifiesta que padece varias patologías medicas serias y recientes, y a pesar de ello tiene desplazarse 30 km de ida y otros tantos de vuelta para acudir al Juzgado. C21/2744.
  - Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

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

- Una ciudadana interpone una queja porque el Colegio de Abogados de Tudela ha tramitado irregularmente una denuncia-queja que presentó por la actuación de un letrado en la gestión de una herencia que viene realizando desde hace casi dos años. Expone que no acusó recibo de la misma, no le notificó la resolución por la que se puso fin al procedimiento, ni le indicó los recursos que procedía interponer frente a esta. Asimismo, manifiesta que en el archivo de su denuncia no se analizan algunos elementos, como son la negativa del abogado a facilitar presupuesto de los honorarios o la reiterada desinformación del letrado a su cliente, que forman parte de sus obligaciones recogidas en el código deontológico de su colectivo profesional. Q21/326.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque su abogado le ha prestado un mal servicio. Expone que no le ha devuelto determinada documentación que le entregó, y que ha denunciado dicha actuación ante el Colegio de Abogados de Pamplona, el cual, tras la tramitación del correspondiente expediente disciplinario, ha procedido al archivo de la denuncia. Q21/1042.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana expone que su abogada no responde de forma habitual a sus mensajes, encontrándose, ante su difícil situación personal y económica, angustiada y sin apoyo. Asimismo, expone su malestar porque lleva, desde el mes de noviembre de 2020, esperando a que los trámites del divorcio finalicen. C21/1929.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

### C) Asistencia jurídica gratuita:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Políticas Migratorias y Justicia ha revocado el derecho de asistencia jurídica gratuita que le fue concedido, como consecuencia de las actuaciones realizadas por el Departamento de Derechos Sociales, en un procedimiento de extinción de la renta garantizada, en el que se ha concluido que reside con su pareja y con su hija, cuando al solicitarse la mencionada prestación, indicó que residía sola. Q21/615.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Cerrada al haberse planteado el asunto en vía judicial.
- Un ciudadano formula una queja porque no está conforme con la actuación del letrado que le fue designado de oficio y con la actuación del Letrado de la Administración de Justicia, y porque se le ha vulnerado el derecho a impugnar la denegación de cambio de letrado. Q21/401.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con la actuación del letrado que tiene asignado, que ha determinado la solicitud de cambio del mismo al Colegio de Abogados de Pamplona. Denuncia que no atiende y no devuelve sus llamadas, resultando imposible el contacto con él. También critica que el colegio no responde a su petición, no resuelve la queja y no le asigna otro letrado, lo cual se traduce en que nadie le informa desde hace meses sobre el estado de tramitación del procedimiento. Q21/1060.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

### D) Registros de parejas estables:

- Una asociación interpone una queja por las dificultades que algunas personas en situación administrativa irregular están teniendo para constituirse como parejas estables. Señala que no existen criterios comunes en las notarías para la expedición de los correspondientes documentos públicos, siendo esta actualmente la única vía disponible. Solicita que el Departamento de Políticas Migratorias y Justicia le facilite la fecha prevista de puesta en marcha del Registro Único de parejas estables en Navarra, le aclare los requisitos previos a la inscripción, especialmente los que se refieren a la situación administrativa de las personas, y garantice la no discriminación en el acceso a este derecho. Q21/18.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Políticas Migratorias y Justicia no reconoce su antigüedad como pareja estable en el Registro Único de Parejas Estables. Expone que lleva inscrito como tal en el registro municipal desde 2009, pero que, sin embargo, en el Registro Único de Parejas Estables figura como antigüedad la fecha de inscripción en el mismo en 2021. Solicita que se modifique y se haga constar la antigüedad real, puesto que resulta decisiva para acceder a determinadas prestaciones y beneficios fiscales. Q21/636.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

**E) Registro civil:**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Registro Civil de Tudela no le ha otorgado una cita hasta dentro de varios meses para realizar la jura de la nacionalidad. Critica que, habiéndose dado una tardanza de dos años para la concesión de la nacionalidad, ahora debe volver a esperar mucho tiempo hasta la práctica de la jura. Q21/994.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque se ha inadmitido a trámite el visado en régimen comunitario solicitado por su esposa ante el Consulado General de España en Guayaquil (Ecuador), al no constar inscrito su matrimonio en el correspondiente Registro Civil. Expone que presentó en el registro toda la documentación requerida, por lo que no comprende los motivos por los que la inscripción no se ha llevado a efecto. Q21/1175.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana expone la demora por parte del Registro Civil de la legalización de un matrimonio. C21/1784.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

**3.2.19. Medio ambiente.****A) Contaminación acústica o los ruidos:**

- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona realiza la recogida de basura en la calle en la que reside sobre las 7:30 horas los fines de semana, provocando ruidos que alteran su descanso. Considera que, por el nivel de ocupación de los contenedores y por tratarse de días de fin de semana -de descanso habitual de los trabajadores-, se está ante ruidos evitables. Q21/39.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque las campanas de las iglesias del Casco Antiguo de Pamplona/Iruña ocasionan excesivas molestias de ruido durante los días festivos. Considera que el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña debiera efectuar mediciones de sonido esos días, y no solo en días de labor, como ya realizó. Q21/240.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona realiza la recogida de basuras en la calle en la que reside sobre las 7:00 de la mañana, generando molestias a toda la familia. Expone que ha propuesto la implantación de distintas medidas tendentes a poner solución al problema, como la compra de más camiones para retrasar el inicio a las 8:00 horas o la rotación del barrio en que se inicia la recogida, pero no han sido admitidas. Q21/249.
  - Asunto ya tratado anteriormente (Q21/39), con resolución emitida, que fue aceptada por la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de San Adrián no adopta medidas ante las molestias que sufre por los ruidos procedentes de la puerta de una bajera ubicada bajo su vivienda. Expone que, a pesar de los intentos por solucionar el asunto con el propietario del local y de los avisos realizados a la Policía Local, el problema solo empeora. Q21/284.
  - 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 Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no adopta las medidas oportunas ante los ruidos que genera la prestación en horario nocturno (fines de semana incluidos) del servicio de recogida de residuos en la localidad de Orkoien. Solicita que se reconozca

su derecho al descanso y se modifiquen los horarios de recogida de residuos para que se realicen en horario diurno (hasta las 22:00 horas máximo). Q21/343.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Villava-Atarrabia no adopta medidas ante las molestias que soporta en su domicilio procedentes del ruido ocasionado por las persianas de la oficina de Correos. Expone que, a pesar de haberse dirigido en numerosas ocasiones al ayuntamiento y a Correos, y de haber esperado los plazos indicados, todavía se siguen sin intervenir y sin realizar mediciones de sonido. Q21/417.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Berriozar no adopta medidas ante los ruidos que genera la actividad desarrollada en una plaza aledaña a su domicilio. Considera que las molestias son excesivas y superiores a las admisibles en una normal convivencia, y demanda medidas por parte del ayuntamiento. Q21/571.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Berriozar, ante las molestias acústicas que ocasiona un local de hostelería situado debajo de su domicilio, indicó que adoptaría medidas conjuntamente con el titular de la licencia de actividad. Sin embargo, expone que la situación no ha variado en absoluto, continuando los ruidos que el ejercicio de su actividad comporta, entre otros, movimientos continuos de cajas y barriles. Q21/597.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Barillas no adopta medidas ante los ruidos procedentes de la desbrozadora utilizada diariamente por su vecino a las 6:45 horas de la mañana, fuera del horario permitido legalmente. Q21/612.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Lumbier no adopta medidas ante las molestias que generan los usuarios de unas bajeras de ocio, situadas en las inmediaciones de su domicilio. Refiere que lleva tiempo padeciendo este problema y que lo ha denunciado en varias ocasiones. Sin embargo, las molestias se siguen produciendo, a pesar de la actual crisis sanitaria en la que este tipo de establecimientos deben permanecer cerrados. Q21/659.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja por las molestias que sufre en su domicilio ocasionadas por los ruidos procedentes de un vecino. Expone que, tras interponer una denuncia en la Policía Municipal, se le ha impuesto una sanción por ruidos, lo cual ha derivado en una convivencia cada día más insoportable. Q21/706.
  - Desiste la interesada.
- Varias comunidades de propietarios presentan una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas ante las molestias que ocasionan dos locales de disco-bar situados en las proximidades. Exponen que su derecho al descanso se quebranta prácticamente todos los días, debido al ruido que generan y a las alteraciones del orden público. Q21/754.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de Montejurra realiza la recogida de residuos en las inmediaciones de su vivienda a las 5 y 7 de la mañana, afectando negativamente a su derecho al descanso. Considera excesivo el ruido soportado, manifestando su disconformidad especialmente con el hecho de que el camión de la basura de las 5 horas esté junto a su ventana durante más de diez minutos recogiendo residuos. Q21/773.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar no adopta medidas ante las molestias que ocasiona la existencia de un parque en las inmediaciones de su domicilio. Expone que las personas que usan el parque, fundamentalmente, en horario nocturno, le impiden dormir con normalidad. Refiere que son habituales los chillos y juegos con balón hasta altas horas de la madrugada. Q21/791.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra no adopta medidas ante las molestias que sufre en su domicilio procedentes del taller situado bajo su vivienda. Expone que, como consecuencia de los olores que se filtran y del ruido de los motores y maquinaria, padece problemas respiratorios, náuseas y mareos, los cuales se incrementan cuando cierra el taller, puesto que no hay ventilación y los olores y gases se concentran en su vivienda. Q21/843.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no actúa ante el ruido del “reloj rojo” de la Txantrea que se encuentra muy próximo a su vivienda. Manifiesta que el conocido reloj emite un sonido a un volumen insoportable, estridente y agudo, afectando particularmente a su salud, hasta tal punto que ha necesitado tratamiento terapéutico para soportar la tortura del ruido que provocan las campanadas. Añade que el ayuntamiento realizó una medición de sonido para determinar los decibelios, pero que determinó que se encontraban dentro de los límites permitidos. Además, manifiesta que el toque de las horas enteras del reloj se repite por dos veces, lo cual acrecienta las molestias. Q21/844.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque un enorme estruendo causado por un avión de maniobras del polígono de tiro de las Bardenas que rompió la barrera del sonido, provocó que su perro se asustara mientras lo paseaba y le empujara al suelo, ocasionándole una rotura de nariz y labio. Denuncia que las aeronaves sobrevuelan a poca altura y a una gran velocidad. Q21/865.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial no adopta ninguna medida ante los ruidos procedentes de las vías de circulación cercanas a su vivienda, situada en Sarasate. Propone la instalación de barreras de ruido para no causar molestias. Q21/873.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain planea la instalación de una pista multideporte frente a su vivienda, en la misma ubicación donde años atrás se instaló un patinódromo que ocasionaba tales molestias de ruido a los vecinos y vecinas, que finalmente tuvo que retirarse. Teme que las molestias vuelvan a reiterarse. Solicita que no se instale la pista multideporte en tanto no se realice un estudio de ruidos que garantice que la misma no va a afectar al desarrollo de la vida y al descanso vecinal. Q21/932.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no adopta medidas ante las molestias de ruido que generan los autobuses urbanos eléctricos al no utilizar los puntos de recarga habilitados. Manifiesta que, en su lugar, recargan sus baterías con el motor de combustión, generando ruido y contaminación, lo cual ha comunicado en reiteradas ocasiones a la mancomunidad sin que esta haya actuado en consecuencia. Q21/953.
  - Queja investigada – Se ofrece el servicio de mediación de la institución, sin recibir respuesta de la mancomunidad (M21/10) – Resolución emitida en 2022 – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no favorece en un instituto de Pamplona/Iruña un proceso de aprendizaje en un entorno tranquilo, al no actuar frente al ruido que generan las labores de jardinería que se realizan durante el horario lectivo. Expone que un ambiente

escolar adecuado mejora la concentración y merma la conflictividad, pero que están sufriendo las consecuencias del estrés acústico (falta de atención, dolores de cabeza, afonías y dolores de garganta al tener que elevar la voz). Añade que, entre las medidas establecidas en los centros escolares debido a la covid-19, se ha establecido el deber de mantener las ventanas abiertas, lo que acentúa el problema de ruido. Q21/974.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Funes no adopta medidas ante las molestias que ocasionan las actividades desarrolladas en una pista polideportiva cubierta en las inmediaciones de su domicilio, tanto en horario diurno como nocturno (partidos de fútbol, celebración de verbenas y espectáculos musicales, reuniones de ocio de jóvenes, etcétera). Señala que ha trasladado la problemática al ayuntamiento, sin que todavía se haya solucionado el problema de ruidos que padece. Q21/996.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Castejón carece de ordenanza municipal en materia de ruido, lo cual le imposibilita denunciar a la Policía Foral de Navarra las molestias que le ocasiona el ruido producido por la caldera de un vecino. Expone que esta se pone en marcha cada dos horas, impidiéndole dormir por las noches. Se siente indefenso y desatendido ante esta falta de regulación. Q21/1001.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas ante las molestias que ocasionan las obras que desde hace tres semanas se están ejecutando en un solar que linda con su domicilio. Expone que las labores comienzan a las siete de la mañana y terminan a las diez de la noche durante los siete días a la semana. No está de acuerdo con la respuesta facilitada a sus reclamaciones, pues no se contesta a las cuestiones relativas a la salud de los vecinos, al polvo y a la contaminación acústica que dichas obras están produciendo. Q21/1010.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia no revisa el emplazamiento y adecuación actual de la guardería canina sita en Ardoi, a pesar de que normativamente se exige su revisión pasados los diez años. Hace referencia especialmente a los continuos ladridos que molestan a los cercanos bloques de viviendas. Asegura que el emplazamiento actual de la guardería no cumple con la distancia mínima de trescientos metros hasta las viviendas habitadas exigida en núcleos urbanos superiores a mil habitantes. Indica que el ayuntamiento no le ha contestado a una instancia presentada sobre el asunto. Q21/1039.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas ante las molestias que lleva tiempo sufriendo en su domicilio derivadas del ruido procedente de un local de ocio ubicado en las proximidades. Denuncia que dicho local emite unos niveles de audio muy elevados durante la tarde y noche del sábado, que no dispone de doble puerta, ni de doble acristalamiento, que anuncia en sus redes sociales eventos musicales y que tiene concedida una licencia de cafetería. Expone que no se está cumpliendo la normativa y que no se hace nada al respecto. Q21/1047.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Varias personas residentes en el casco antiguo de Aoiz-Agoitz interponen dos quejas porque el Ayuntamiento de Aoiz-Agoitz no adopta medidas ante las molestias que padecen en sus domicilios, fundamentalmente por el ruido generado durante las noches del fin de semana. También aluden a otras molestias, como la suciedad que se origina en la zona. Q21/1157 y C21/1217.
  - Quejas investigadas – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.

- Un ciudadano formula una queja porque el Concejo de Torres de Elorz y el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar), no adoptan medidas ante las molestias de ruido que ocasionan determinadas actividades organizadas en la casa concejil de Torres de Elorz. Además, no se habilitan plazas de aparcamiento junto a la casa concejil o una zona propia para residentes, en respuesta a los problemas de estacionamiento que padecen los vecinos y vecinas. Por otra parte, no se arreglan las aceras que están destrozadas a causa de las raíces de los árboles. Q21/1183.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana expone que el Ayuntamiento de Yesa no adopta medidas ante las molestias de ruido y polvo que genera la instalación de un circuito informal de motos entre el casco urbano y las piscinas municipales de Yesa. C21/777.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana considera que el Ayuntamiento de Barañáin-Barañain, no adopta medidas ante las molestias que sufre en su domicilio derivadas de las vibraciones ocasionadas por una apisonadora. C21/825.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana expone las molestias que sufre en su domicilio derivadas de la puerta del garaje de su comunidad de vecinos. Expone que residen en la primera planta, encima de la entrada de garaje, y cada vez que entra o sale un vehículo escuchan el ruido del vehículo, la rampa, y el golpe de las puertas. C21/1377.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano expone que el Ayuntamiento de Murchante no adopta medidas ante las molestias que lleva tiempo sufriendo en su domicilio derivadas del ruido procedente de un pipero ubicado en las proximidades. C21/2344.
  - Asunto ya tratado anteriormente (Q18/7), que fue investigado y no se formuló recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

## **B) Información ambiental:**

- Una asociación ecologista presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, en contestación a una solicitud de acceso a la documentación relativa al traslado y tratamiento de los residuos de ropa vertidos en pabellones abandonados en la localidad de Ziordia, amplió el plazo legal para atender la solicitud de información, por el volumen y la complejidad de la información solicitada. Critica que el departamento recurra a la facultad de ampliación del plazo en todas las peticiones de la asociación, independientemente de la documentación que se solicite y de la complejidad o extensión de la misma, obstaculizando el trabajo conservacionista de dicha entidad. Q21/169.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación ecologista interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le facilita la documentación solicitada, relativa a la mortandad de aves y murciélagos en los parques eólicos de Navarra y en sus líneas de evacuación en los años 2019 y 2020. Q21/363
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación ecologista formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le facilita una copia de la documentación generada en la tramitación de las autorizaciones administrativas concedidas para la realización del anillamiento científicos de aves en Navarra. Q21/495.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

- Una asociación formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le facilita el listado de tasas y precios públicos por el acceso a la información ambiental proporcionada por dicho departamento. Expone que solicitó tal información al amparo de la ley reguladora del derecho de acceso a la información pública, pero que no ha recibido contestación. Q21/507.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación ecologista formula una queja porque una sociedad pública le ha facilitado una contestación incompleta a una solicitud de acceso a información ambiental realizada, en relación con la suelta de halcones en Ansoáin-Antsoain. Considera que la información facilitada no contiene el conjunto de la documentación solicitada y, tras requerir nuevamente a la sociedad pública la aportación de la documentación completa, no recibe contestación. Q21/713.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación ecologista interpone una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain no le facilita toda la documentación relativa al proyecto de suelta de dos ejemplares de halcones en la localidad. Q21/721.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

### C) Residuos:

- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona ha implantado un nuevo sistema de contenedores de materia orgánica en su calle y en las adyacentes, sin haber facilitado previamente las tarjetas necesarias para su apertura. Q21/1124.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja por el escaso número de contenedores en Navarra, lo cual provoca la existencia de basura en el suelo y dificulta a la ciudadanía el reciclaje. Q21/1134.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Mancomunidad de la Ribera, en la campaña publicitaria utilizada con motivo de la implantación del contenedor de residuos orgánicos, ha personalizado al contenedor identificándolo con un nombre propio. Considera que ponerle el nombre de una persona a un contenedor no es muy acertado, pues, por ejemplo, puede propiciar casos de acoso escolar hacia niños o niñas que se llamen igual. Q21/1154.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque la Mancomunidad para la Gestión de Residuos Sólidos Urbanos de la Ribera Alta de Navarra no coloca en un lugar más alejado los contenedores de basura que se encuentran a escasos metros de su vivienda. Expone que, cuando el camión realiza la recogida de residuos durante la madrugada, este se sitúa a dos metros de la ventana de su dormitorio, generando molestias incompatibles con el sueño. Solicita la reubicación de los mismos. Q21/1212.
  - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana expone las molestias que sufre ocasionadas por la ubicación de unos contenedores, en un lugar muy próximo a su vivienda, lo que ocasiona constantes molestias, especialmente de ruido, pero también de tráfico debido a la estrechez de la calle. C21/179.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano manifiesta que la Mancomunidad de la Sakana no repara ni sustituye algunos de los contenedores de basura situados en Altsasu-Alsasua. Expone que su mujer sufrió un accidente debido al mal estado de la tapa de un contenedor, requiriendo rehabilitación y no encontrándose recuperada a día de hoy. Por ello, interpusieron la correspondiente demanda judicial dándoles la razón y

otorgándoles una indemnización. Muestra su disconformidad con que, a día de presentación de la queja los contenedores sigan encontrándose en mal estado. C21/636.

- Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos

#### D) Medio ambiente urbano:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Galar no le contesta a una instancia en la que solicitaba la retirada de unos árboles que se encuentran junto a un muro de su propiedad, por los daños que sus raíces están causando al mismo. Q21/1.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja por la creciente presencia de perros en espacios públicos. Expone que ya no existe lugar en el que los perros no estén presentes, pues incluso se permite su acceso en el transporte público o establecimientos. Indica que son pocas las ocasiones en que las personas propietarias cumplen la normativa aplicable al circular con ellos por las vías públicas (correa, bozal...). A fin de evitar que quienes no quieren o no pueden convivir con perros estén cada vez más reclusos en sus viviendas, solicita el establecimiento de espacios libres de estos animales. Q21/577.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no poda los árboles situados frente a su vivienda que le impiden tener luz y vistas. Añade que su calle ya es muy oscura y que ello le está ocasionando depresiones. Q21/958.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas ante las molestias que sufre en su domicilio desde 2016 ocasionadas por el olor a cannabis procedente de un local colindante. Añade que el problema es diario, en horario de mañana, tarde y noche. Expone que ha interpuesto numerosas denuncias sin que se haya resuelto el problema. Q21/1066.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.

#### E) Actividades clasificadas:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no ejecuta las actuaciones de inspección y supervisión que correspondan para garantizar unas condiciones óptimas de ventilación e insonorización en una escuela de danza. No le consta que se haya realizado ninguna obra en el local, en el cual anteriormente se desarrollaba una actividad de herboristería. Dado que considera que la declaración responsable suscrita por el arquitecto municipal, que avala que el local reúne todas las condiciones, no se corresponde con la realidad, solicita una inspección física de la academia de baile. Q21/144.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Marcilla no adopta medidas ante la multitud de locales de ocio y reunión que existen en la calle donde reside, que ocasionan molestias a los vecinos, por ruidos constantes, problemas de aparcamiento, concentración de personas en la calle, etcétera. Manifiesta que, en dicha calle, de apenas 150 metros de largo por cinco metros de ancho, existen seis locales de ocio. Solicita la modificación de la Ordenanza Municipal reguladora de locales de ocio y reunión del Ayuntamiento de Marcilla, para que se regule la distancia mínima entre locales y se limite la concesión de nuevas licencias en las calles donde exista saturación. Q21/242.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Corella le ha requerido el cierre de su negocio de bar, por incumplir estas las condiciones establecidas en la licencia de apertura, en relación con la evacuación de humos, al no respetar la chimenea un metro de altura a toda edificación de terceros situada en los alrededores. Defiende que la construcción de las viviendas fue posterior a la de su local, por lo que considera que no debe resultar perjudicada porque el ayuntamiento permitiese

construcciones en ese lugar. Además, le deniega la licencia de apertura de otro local, al no haber adecuado tampoco las salidas de humos y gases a la normativa vigente. Q21/766.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur les deniega la posibilidad de ofrecer comida y bebida a los peregrinos en su albergue, tal y como lo han venido haciendo durante años. Exponen que se les exigió la instalación de un baño adaptado para personas con discapacidad, pero que, una vez comunicada la finalización de la obra, continúa impidiéndoles ofrecer ningún alimento en tanto no dispongan de licencia de restaurante. Indican que para la obtención de dicha licencia deben insonorizar una pared, lo cual no se les informó al realizar la reforma del baño. Consideran que la obra que ahora se les exige es excesiva para el servicio que pretenden prestar. Q21/774.
  - 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 Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no ejecuta una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra referente a un procedimiento de inspección sobre el local aledaño al que él regenta. Q21/813.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana expone que Gobierno de Navarra ha autorizado la ampliación de una granja en Caparroso. Muestra su disconformidad con la concesión de la ampliación de su extensión, debido al impacto ambiental que su actividad ocasiona. C21/690.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

#### **F) Protección del medio natural:**

- Varias asociaciones ecologistas formulan una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, no actúan sobre las actividades agrarias y ganaderas que están contaminando el acuífero de Marcilla y poniendo en peligro la salud pública de la población. Critican que, lejos de reconocer la existencia de la contaminación, la administración relativiza el alcance de los riesgos, disipa las responsabilidades y difumina en el tiempo las acciones a realizar. Q21/1167.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente efectuó en 2016 un amojonamiento entre los términos de Fitero y Cintruénigo, con motivo de la declaración de existencia de vías pecuarias en la zona, que afectó erróneamente a una mayor superficie de varias parcelas. Expone que este ha sido el motivo de las múltiples reclamaciones presentadas en dicho departamento, las cuales han venido siendo desestimadas. Solicita que el expediente se retrotraiga, de forma que se ajuste el amojonamiento para que este cumpla con las medidas correctas. Q21/339.
  - Queja no admitida por extemporánea (más de un año).
- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de Montejurra no le contesta a un escrito presentado en el que solicita que se investigue la procedencia de las aguas contaminadas que están proliferando en un pozo de su propiedad, que se exija a la persona o entidad responsable una solución, que se adopten las medidas necesarias y urgentes para solucionar el problema medioambiental y de salud pública, y que se le informe de las mismas. Q21/1092.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

#### **G) Caza:**

- Un ciudadano formula una queja porque la Policía Foral de Navarra le ha retirado el arma que portaba cuando se encontraba cazando, al denunciarle por no llevar puesta la preceptiva prenda de alta

visibilidad. Considera que la decisión del agente denunciante ha sido arbitraria, por cuanto que en la Ley Foral de Caza y Pesca de Navarra se establece que el agente solo puede proceder a la retirada de las armas en aquellos casos en que hayan sido usadas para cometer la presunta infracción. Asegura que en el momento de producirse la denuncia no se encontraba utilizando el arma. Q21/102.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Queja considerada en vías de solución.
- Una sociedad formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente le niega la posibilidad de cazar en los aprovechamientos del Gobierno de Navarra (enclaves, refugios, reservas...), al no pertenecer al coto local. Solicita que se le permita la caza mayor en iguales condiciones, obligaciones y derechos, que el resto de cazadores del término municipal inscritos en el coto local. Q21/137.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone dos quejas porque el Ayuntamiento de Etxalar no le contesta a un escrito que dirigió en materia de caza (queja sobre la captura de palomas mediante redes). Expone que tuvo dificultades para presentar dicho escrito a través de la sede electrónica, que no era localizable en la web municipal, y de un formulario, probando con distintos navegadores, enviándolo finalmente mediante correo electrónico. Q21/139 y C21/1.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

### 3.2.20. Memoria histórica.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación se demora en exceso en tramitar una solicitud presentada para incorporar la unidad didáctica sobre los sucesos acaecidos en los Sanfermines de 1978 dentro del proyecto educativo de “Escuelas con Memoria”. Q21/416.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque en varias localidades (señala Ancín-Antzin, Alzórriz, Tafalla y Pueyo) todavía existen escudos de Navarra con la cruz laureada franquista. Expone que, según se le indicó desde Policía Foral de Navarra, debían ser las entidades locales quienes gestionasen la retirada de los mismos. Ha solicitado a los mencionados ayuntamientos la retirada de esta simbología franquista, sin que se haya adoptado ninguna medida. Q21/760.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Torres del Río está incumpliendo un acuerdo del pleno por el que se comprometía a sufragar una nueva lápida de coste similar a la que había retirado. Manifiesta que, habiendo la familia aportado varios presupuestos para proceder a dicha reposición, el ayuntamiento no asume el coste. Q21/989.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

### 3.2.21. Obras públicas.

- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Concejo de Zubielqui no adopta las medidas adecuadas ante el estado de deterioro en que se encuentra el camino de acceso a su domicilio. Además, exponen que el referido camino no se encuentra iluminado, por lo que cuando es de noche resulta peligroso. Q21/58.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial no adopta medidas ante el estado en que se encuentra el salvacunetas que da acceso a una parcela de su propiedad. Expone que dicho elemento fue sustituido por el departamento competente en materia de carreteras cuando se amplió la carretera adyacente a su parcela. Sin embargo, afirma que dicha sustitución se realizó de una forma incorrecta, ya que el salvacunetas se colocó a una altura superior a la de la carretera y se puso una fina capa de hormigón encima de la tubería que permite el paso del

agua. La incorrecta ejecución de las obras de acceso a su parcela ha llevado a su estado de deterioro actual, y a la necesidad de repararlo. Q21/62.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Gobierno de Navarra y el Ayuntamiento de Etxalar van a ejecutar una helisuperficie en las inmediaciones de sus viviendas. Creen que el sitio escogido para su colocación no es el adecuado, no solo por la escasa distancia a sus viviendas, sino porque la consecuente tala de árboles les dejaría expuestos a los malos olores de una depuradora de aguas fecales cercana, y porque el movimiento de las hélices de los helicópteros esparciría el contenido de un área de compostaje próximo. Añaden, además, que el futuro helipuerto ocuparía la única zona verde del barrio y que, en caso de aterrizaje, anularía el único acceso a sus domicilios. Q21/99.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación presenta una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata no adopta las medidas necesarias ante el deficiente estado de conservación en que se encuentra una vía de la localidad, que actúa como circunvalación. Expone que, a pesar de la campaña de asfaltado iniciada y comunicada por el ayuntamiento, continúan sin subsanarse las deficiencias de la calzada. Q21/295.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Varios ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Cintruénigo ha acordado la licitación, adjudicación y ejecución de las obras de reforma de las piscinas municipales. Consideran que estas obras, destinadas a atender las grandes deficiencias constructivas existentes en las piscinas, van a vulnerar el principio de intimidad, al contemplar la construcción de un solárium que permitirá las vistas a las viviendas colindantes, y a comportar molestias de ruido, al prever la colocación de las instalaciones de tratamiento, filtrado y bombeo de las aguas al lado de dichas viviendas. Q21/490.
  - Queja investigada – La institución trasladó a los autores de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a los interesados.
- Una comunidad de propietarios interpone una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata no repara dos baldosas situadas en el porche de dicha comunidad. Expone que se trata de una zona con un tránsito peatonal importante, por lo que considera que existe riesgo de daños. Q21/606.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Caparrosa, para dar solución a un atasco de aguas fluviales en su propiedad, accedió a la misma sin consentimiento ni autorización para abrir una zanja de hormigón. Considera que esta zanja supone un peligro para los niños y niñas que juegan por la zona y para otros viandantes. Teme que pueda llegar a producirse un accidente y que, al estar la zanja en su propiedad, se le responsabilice a él de los daños. Solicita que se dé solución al asunto y que se reponga el terreno al estado en el que se encontraba con anterioridad a la apertura de la citada zanja. Q21/661.
  - 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 interponen una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial ha cometido varias irregularidades en el proceso expropiatorio tramitado con ocasión del proyecto “Ensanche y mejora de la carretera NA-6008, Salinas de Pamplona-Esparza de Galar”. Denuncian que se iniciara sin ajustarse al ordenamiento jurídico administrativo, por cuanto no se les dio plazo de audiencia como afectados, y que el proceso de información pública tampoco se cumpliera. Solicitan que se retrotraiga el expediente administrativo a la fase de instrucción, que se les entreguen los justificantes de la información pública y que se subsane el acta previa de ocupación. Exponen que el Gobierno de Navarra no está legitimado a ocupar y expropiar sus bienes. Q21/797.

- Queja investigada – La institución trasladó a los autores de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a los interesados.
- Una ciudadana interpone una queja porque recientemente el norte de Navarra, en especial, el barrio en el que residen sus progenitores en Luzaide-Valcarlos, han sufrido las consecuencias de unas graves inundaciones. Considera que el Departamento de Cohesión Territorial únicamente se ha preocupado por los daños sufridos en Pamplona/Iruña y en localidades situadas en la Zona Media y la Ribera. Solicita que en Luzaide-Valcarlos se proceda a la reparación de los caminos, a la limpieza del río y al arreglo de la canalización de los desagües. Q21/1214.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el terreno del jardín de acceso a su vivienda se está hundiendo. Refiere que ha acudido al Ayuntamiento de Estella-Lizarrá, a la empresa promotora, a la aseguradora y al arquitecto, pero que nadie se hace responsable de los daños. Q21/1219.
  - Queja investigada en tramitación.

### 3.2.22. Protección de datos personales.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, ha dirigido una comunicación al correo electrónico personal de su pareja, en la que se advertía de la posibilidad de imponerle multas coercitivas si no acomodaba su conducta a lo requerido. Señala que el e-mail ha sido extraído de una documentación que acompañaba a un recurso que presentó, pero que jamás lo ha proporcionado como dirección de comunicaciones. Q21/219.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Imotz le ha denegado el acceso a los datos del censo de habitantes, por estar la cesión de los mismos condicionada a la legislación de protección de datos personales. Solicita disponer de dichos datos a través de la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra. Q21/280.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le da acceso a toda la documentación relacionada con una intervención llevada a cabo por la Policía Municipal en su domicilio. Expone que se le ha entregado un documento en el que se hace referencia a distintos informes de los que apenas se incluye información relevante amparándose en la Ley de Protección de Datos. Defiende que las personas implicadas son sus padres y ella, no afectando por tanto el contenido a derechos de terceras personas. Añade que el centro de salud, que tiene conocimiento de ellos, tampoco le hace entrega de los mismos. Q21/590.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación contra el racismo y la xenofobia presenta una queja porque el Ayuntamiento de Murillo el Fruto ha dictado un bando para informar de la posición desfavorable de la totalidad de componentes del pleno, respecto a la obligación de empadronar a una familia en una vivienda situada en el municipio. Expone que, en el referido bando, se da cuenta del domicilio en el que actualmente se encuentra empadronada la familia y del domicilio al que solicitan el cambio. Asimismo, se informa de las actuaciones realizadas y del contenido de diferentes informes que, según se expone en el bando, obligaron al ayuntamiento a realizar la inscripción padronal solicitada. Entiende la asociación que este hecho va en contra del papel fundamental de la Administración pública de promover y fomentar la convivencia desde el respeto a la diversidad, que contribuye a aumentar la brecha social, que fomenta la discriminación por origen y/o situación socioeconómica y que vulnera la intimidad de la familia al desvelarse datos personales. Q21/672.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua no le facilita información respecto a la titularidad de una finca colindante a la suya. Expone que está interesada en la compra de dicha parcela para dotar a su vivienda de luces y vistas, y que ha intentado obtener por todos los medios la identificación de la propietaria o de sus herederos legales, incluso en el ayuntamiento. Sin embargo, este le ha denegado dicha información. Q21/695.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no cancela los antecedentes penales que figuran en los ficheros de la Policía Foral de Navarra del año 2007, lo cual ha derivado en la denegación de su solicitud de nacionalidad española. También formula la queja frente a la Agencia Española de Protección de Datos porque desestimó la reclamación presentada frente a la no cancelación de dichos antecedentes. Manifiesta que sin la obtención de la nacionalidad no puede acceder a múltiples ayudas sociales, a la tarjeta de familia numerosa, a cursos de formación o a la regularización de su mujer. Q21/1061.
  - Queja investigada – Remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Varios ciudadanos interponen cuatro quejas porque temen por la recogida de datos personales al utilizarse la tarjeta electrónica para la apertura de los contenedores, recientemente ampliada y extendida por la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, por el posible uso que se va a dar a dichos datos y la posible vulneración de la normativa de protección de datos personales. Exponen que el uso de estas tarjetas está asociado a los domicilios y que permite la identificación de las personas, el horario en que tiran la basura y, de forma indirecta, si se encuentran o no en sus domicilios. Añaden que la información aportada por la mancomunidad sobre el tratamiento y la protección de datos personales es insuficiente. Q21/1070, Q21/1088, Q21/1128 y Q21/1210.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano cree que el Ayuntamiento de Baztan ha podido vulnerar la normativa de protección de datos personales al comunicar a un vecino que había realizado obras en su vivienda que otros vecinos se habían dirigido a la entidad local preguntando la legalidad de dichas actuaciones. C21/1614.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.

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

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Berbinzana no resuelve la reclamación de responsabilidad patrimonial que presentó por los daños que sufrió su vehículo al colisionar con una alcantarilla sobreelevada y sin señalizar existente en una calle de la localidad. Expone que, posteriormente, ha dirigido al ayuntamiento dos escritos relacionados con la reclamación, uno, aportando el presupuesto de la reparación, y otro, tras la entrega del coche una vez reparado. Q21/6.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Hacienda no le contesta a una solicitud de indemnización por los perjuicios derivados de la tramitación de un procedimiento de devolución de cantidades abonadas en concepto de impuesto de aduanas. Q21/189.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta dos quejas porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en resolver un recurso de reposición interpuesto frente a la estimación parcial de una reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por un accidente que sufrió su madre en la vía pública. Q21/505 y C21/699.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha desestimado una reclamación de responsabilidad patrimonial presentada, por los daños físicos y materiales sufridos

tras haber caído como consecuencia del estado en que se encontraban unas baldosas en la calle Serafín Olave, de Pamplona/Iruña. Q21/626.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en resolver una reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por un accidente sufrido en un festival. Expone que la presentó hace más de dos años y que todavía no ha sido resuelta. Q21/633.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Cortes se demora en resolver una solicitud de responsabilidad patrimonial que presentó hace casi un año y medio, tras sufrir durante las fiestas patronales una caída que le causó importantes lesiones. Q21/1085.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur ha ocasionado daños en una valla de su propiedad al acometer labores de jardinería. Manifiesta que ha reclamado los desperfectos causados pero que el ayuntamiento ha negado toda responsabilidad, ya que el daño se limita a una zona concreta de la puerta, siendo un elemento móvil que ha podido verse lesionado por varias causas. Q21/1100.
  - 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.

### 3.2.24. Sanidad.

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

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha emitido varias facturas por los gastos de la asistencia sanitaria que recibió durante el embarazo y parto de su primer hijo. Defiende que es residente de un municipio navarro y que, por razones no imputables a ella, no consiguió la tarjeta sanitaria navarra hasta después del parto. Q21/358.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud le ha emitido una factura por la atención del coordinador de emergencias sanitarias y el traslado en ambulancia desde su domicilio al Servicio de Urgencias de la Clínica Universitaria de Navarra. Señala que su marido llamó al 112 debido a los fuertes dolores que padecía, y fue el médico quien decidió enviar una ambulancia para su traslado a urgencias, sin que en ningún momento se les informará que dicho traslado debería abonarse. Q21/549.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha emitido una factura por una asistencia sanitaria realizada. Manifiesta que desconoce cuál es la asistencia concreta por la que se le reclama el pago, y que no fue informado, en ningún momento, de la necesidad de tener que pagar la misma. Q21/667.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha indicado que su hijo de siete años no figura como beneficiario de asistencia sanitaria, por lo que se procederá a facturar las distintas atenciones sanitarias que se le han prestado, tanto desde el centro de salud de San Jorge como desde el Servicio de Neuropediatría. Expone que su hijo llegó hace tres meses desde Perú, que cuenta con DNI y que realizó el trámite pertinente para que figure como beneficiario. Q21/836.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud y el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le facilitan información sobre la situación administrativa de la asistencia sanitaria de su hija. Expone que su hija ha cumplido 26 años recientemente y tiene entendido que, a partir de dicha edad, ya no puede tener la condición de beneficiaria. Q21/1189.
  - Queja investigada – Remitida al Defensor del Pueblo de España.

**B) Atención primaria:**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea ha procedido a asignarles un nuevo médico de atención primaria a sus padres en el centro de salud de San Jorge, sin haberles consultado previamente. Expone que, según le ha informado la directora del centro, el cambio se ha debido a la petición de la propia médico que tenían asignada. Sin embargo, considera vulnerado el derecho de sus padres a elegir libremente su médico de atención primaria. Q21/15.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el centro de salud de San Jorge no atiende su petición de ser incluida en la Estrategia Navarra de atención integrada a pacientes crónicos y pluripatológicos. Expone que es enferma crónica física y psicológica, y que su situación médica se ve agravada, no sólo por su falta de inclusión en la referida estrategia, sino porque su médico de cabecera no le realiza un seguimiento de su estado clínico, viéndose obligada a acudir frecuentemente al servicio de urgencias. Q21/35.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque resulta insuficiente la atención pediátrica que se viene prestando en el Área de Salud de Tudela y, en especial, en el Centro de Salud Tudela Este y en el Hospital Reina Sofía. Señala que la situación se ha agravado por haber dejado sus puestos de trabajo dos pediatras, que no han podido ser sustituidos por profesionales de esa misma especialidad. Q21/265.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

**C) Atención especializada:**

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en concederle una cita en la especialidad de rehabilitación y realizarle un diagnóstico preciso de su patología. Expone que padece dolor en la cadera derecha, el cual se le ha extendido a la rodilla derecha y a la cadera izquierda, obligándole a caminar con bastones, y que le fue realizada una infiltración sin que haya habido avances. Q21/79.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora excesivamente en otorgar cita a su hijo de dos años en el Servicio de Otorrinolaringología, para que le sea retirado uno de los drenajes que le fueron colocados en los oídos tras una operación, y que parece que aún mantiene dentro al no haberse caído. Expone que el menor presenta un retraso en el habla y problemas de comunicación debido a la pérdida de audición que este drenaje le provoca. Q21/88.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud está derivando a personas residentes en Tudela pendientes de ser atendidas por el Servicio de Radiología a un centro sanitario privado de Pamplona/Iruña. Expone que tal derivación obedece a la carencia actual de profesionales especialistas en radiología en la zona de Tudela. Considera que debieran cubrirse de forma inmediata las vacantes y que, entre tanto, las derivaciones se debieran realizar a centros más cercanos. Crítica

la falta de transparencia en la toma de decisiones, que hace sospechar de la existencia de intereses económicos privados. Q21/264.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el Servicio de Oncología para la revisión anual, a pesar de haber reclamado dicha tardanza. Respecto a las reclamaciones realizadas a través de la página web, critica que no se haga entrega de acuses de recibo, haciendo a la persona dudar de si se ha recibido o no. Q21/319.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en concederle una cita para la realización de un bloqueo. Expone que padece una dolencia de más de tres años de evolución como consecuencia de un accidente laboral que sufrió, y que, si bien desde la unidad del dolor se le indicó que se le iba a hacer un bloqueo y a darle un aparato para el tratamiento, todavía este no se ha realizado. Desea recuperar una vida sin dolor y obtener un diagnóstico correcto. Q21/385.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para la intervención quirúrgica que precisa en el hombro, a pesar de que hace siete meses se le realizara el preoperatorio. Expone que lleva dos años con diversos tratamientos para paliar los fuertes dolores que padece. Q21/487.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud no le facilita una solución a su padre, ante las dificultades que tiene la familia para trasladarle tres veces por semana de Tudela a Pamplona/Iruña para recibir el tratamiento de diálisis que precisa. Expone que su padre se encuentra en lista de espera para recibir dicho tratamiento tanto en Tudela como en el domicilio, y que no cumple el perfil para beneficiarse del servicio de ambulancia. Se sienten desamparados al no ofrecer una alternativa a una persona dependiente. Q21/599.
  - 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 cita en el Servicio de Cardiología. Expone que lleva más de tres años sin ser citado, a pesar de que la prótesis valvular cardiaca que le fue implantada debe revisarse anualmente. Añade que ha presentado hasta tres reclamaciones, sin éxito. Q21/608.
  - Desiste el interesado.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en realizarle la infiltración facetaria que precisa, así como porque el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra, en sentido contrario a lo indicado por su médico, y de forma previa a la realización de dicha infiltración, ha emitido su alta médica poniendo en riesgo su salud. Q21/651.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para tratar la rotura de su cadera. Expone que, tras años en los que la sanidad pública no localizaba el origen del dolor que padecía, decidió someterse a una artro-resonancia en el sistema privado, mediante la que finalmente se le diagnosticó una rotura de cadera, además de varias lesiones. Añade que, tras informar a su médica del resultado de dicha prueba, fue derivada a la Unidad de Cirugía de Cadera, sin que hasta la fecha haya sido citada. Q21/653.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en intervenirle quirúrgicamente de un tumor, a pesar de los dolores insoportables que padece debido a los cuales ha estado incluso ingresada. Q21/657.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le da una solución médica al dolor intenso que presenta en su pierna derecha desde hace un año y se demora frecuentemente en las visitas que se le programan. Q21/670.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para la realización de un bloqueo. Expone que, desde que fue intervenido en 2019, padece fuertes dolores en la rodilla y en el resto del cuerpo que le impiden desarrollar adecuadamente su vida diaria. Considera que, si el servicio se encuentra colapsado, se debería proveer de más recursos o derivar a los pacientes a centros concertados. Además, solicita que se le retire la prótesis que actualmente tiene y se le sustituya por otra. Q21/705.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para la intervención quirúrgica de la hernia discal extrusionada que padece desde hace diez meses, la cual le ocasiona dificultades de movilidad y le impide llevar una vida normal. Manifiesta que el proceso se está dilatando por haber acudido a diferentes especialistas, quienes descartaron en una primera ocasión la intervención quirúrgica, siendo aceptada posteriormente tras una segunda opinión médica. Q21/708.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le soluciona un problema de columna que padece, por el que lleva un año y medio de baja y teme perder su trabajo. Refiere que se encuentra a la espera de una cita con la unidad de Cirugía para valorar una posible intervención, y que el dolor ha ido en aumento, volviéndose insoportable. Q21/795.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para la intervención de las cataratas que tiene diagnosticadas desde hace dos años. Expone que le urge la operación porque únicamente tiene visión con el ojo izquierdo. Q21/816.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para una intervención quirúrgica en el párpado. Expone que, en contestación a una reclamación presentada, se le ha indicado que no es posible concretar una fecha de programación. Añade que esta tardanza le está afectando gravemente en la realización de sus actividades cotidianas. Q21/834.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en oftalmología para tratar la enfermedad progresiva que padece. Ha presentado una reclamación al respecto y no ha obtenido respuesta. Q21/923.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en rehabilitación. Expone que, transcurridas semanas desde que finalizaron las sesiones de tratamiento de su lesión de espalda, todavía se encuentra a la espera de ser citada para

la revisión de la misma. Manifiesta que, según se le ha indicado, existe un retraso generalizado en las citaciones y será atendida previsiblemente en varios meses. Q21/1027.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el servicio de Otorrinolaringología para tratar los problemas auditivos que padece. Manifiesta que, tras esperar durante meses a ser citada, decidió contactar con el servicio de especializaciones para informarse del estado en que se encontraba su petición y se le indicó que no cabía la posibilidad de obtener cita en un plazo breve de tiempo. Q21/1028.
  - Desiste la interesada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en citarle en la especialidad de Raquis, a donde ha sido derivada por el traumatólogo. Q21/1111.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.

#### D) Salud mental:

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no ofrece ayudas y una asistencia psicológica adecuada a su hija, quien ha llevado a cabo varios intentos de suicidio. Critica que, ante la escasa atención en el sistema público, se han visto obligados a recurrir a psicólogos privados, resultando una ayuda insuficiente. Ha intentado adelantar la consulta de su hija, siéndole imposible puesto que el centro alega la falta de medios. Q21/1036.
  - 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 su hijo de diez años, que padece de trastorno del espectro autista y que está sujeto a tratamiento médico mediante medicación psicotrópica recetada y supervisada por el centro Infanto-Juvenil del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, ha sufrido un cambio de comportamiento, por lo que lleva días solicitando asistencia por parte de un facultativo sin haber obtenido una respuesta satisfactoria. Afirma que se están vulnerando de forma deliberada los derechos fundamentales de su hijo. Q21/1108.
  - 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.

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

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le presta la atención médica que precisa tras un tirón que sufrió en la espalda. Considera que esta atención ha sido escasa y tardía. Denuncia principalmente que no fue atendida debidamente cuando el problema médico surgió y acudió a urgencias, la falta de información de los especialistas y la carencia de informes médicos. Expone que su situación ha cambiado drásticamente porque antes tenía una vida normal. Desde entonces precisa de la utilización de muletas y presenta varios problemas de movilidad. Q21/104.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el centro de salud de Altsasu-Alsasua no le viene dispensando desde hace meses una adecuada atención médica a su padre, enfermo de Alzheimer y de EPOC. Expone que su médico de cabecera se encuentra en situación de baja, no habiendo sido sustituido, lo cual ha conllevado que, en todo este tiempo, haya sido atendido telefónicamente y cada vez por un profesional diferente. Q21/202.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el equipo de urgencias se demoró una hora en acudir a su domicilio para prestar asistencia médica a su madre en los últimos momentos de vida. Expone que, según le informó el propio equipo médico, este retraso se debió a que únicamente se disponía, para toda la Comarca de Pamplona, de un equipo de asistencia domiciliaria a partir de las once de la noche. Q21/271.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja por la asistencia sanitaria al parto que se proporciona en el Hospital Reina Sofía de Tudela. Expone que durante los últimos años ha padecido personalmente la pésima atención de dicho hospital, pero que lo más grave ha sido lo ocurrido hace tres años con su hermana y, más recientemente, con su propia hija, al dar a luz. Considera que el personal no está suficientemente preparado para realizar su labor y que se carecen de los medios necesarios. Q21/679.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja por el trato que le dispensó una médico inspectora del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra, en el marco de una revisión sobre una situación de incapacidad laboral. Expresa que la inspectora no mostró empatía alguna, que utilizó un tono amenazador y que vino a cuestionar la veracidad de su enfermedad o situación de incapacidad, con expresiones tales como que “a ver qué tenía para estar ocho meses de baja”, que “una ansiedad dura mes o mes y medio”, y que “¿a ver si es que de verdad te consideras un enfermo mental?”. Q21/687.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado la prórroga de la prestación económica por el cuidado de su hija afectada por diabetes tipo 1. Critica que, aunque legalmente se permita la prórroga de la prestación, la Unidad Pediátrica de diabetes haya pactado no autorizar nunca la misma cuando el menor alcance una determinada edad. Considera que esta taxativa falta de prórrogas sitúa a las familias en una posición vulnerable. En su caso, su hija de trece años continúa necesitando la supervisión permanente de una persona adulta, viéndose ella obligada a acogerse a una excedencia o reducción de jornada sin ninguna ayuda que compense la pérdida económica que ello conlleva. Q21/701.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no da resolución a un problema de dolor cervical y mareos que arrastra desde hace años, cuando, tras un síncope, se golpeó en la cabeza. Considera que la asistencia sanitaria prestada ha sido insuficiente y solicita la continuidad de la misma y, en concreto, del tratamiento rehabilitador. Q21/939.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja por la asistencia médica que se prestó a su hermano antes de fallecer como consecuencia de complicaciones derivadas de una intervención cardiovascular. Asegura que, en el caso de haber sido correctamente informado de la situación y de los peligros reales de la operación, no hubiera firmado el consentimiento para someterse a la misma. Denuncia también que, cuando la situación de su hermano devino irreversible, se alargó su sufrimiento de forma innecesaria vulnerando su derecho a una muerte digna. Q21/990.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud, a pesar de que hace tres años que sufrió un accidente de trabajo, todavía no le ha diagnosticado correctamente. Refiere estar desesperada por los dolores que padece y considera inadecuada la atención médica recibida y el trato que se le ha dispensado. Q21/1043.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el centro de salud de San Jorge le dispensó una inadecuada atención médica cuando acudió para que le fueran exploradas unas manchas en las

piernas. Denuncia que no fue atendida y que se le sugirió ir a urgencias, donde, tras realizarle las pruebas pertinentes, se le diagnosticó una infección celulítica que debía ser tratada con urgencia. Critica que, además de no atenderle, le deniega sus solicitudes para ser derivada a la atención especializada. Q21/1057.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el servicio de oftalmología de una clínica de Pamplona/Iruña le ha diagnosticado cataratas, siendo que, en realidad, padece de vista cansada, tal y como le han confirmado en otras dos clínicas oftalmológicas. Denuncia esta negligencia médica, pues el diagnóstico erróneo podía haber derivado en una operación innecesaria con los riesgos que ello conlleva. Q21/1102.
  - Queja investigada – Remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja por el abandono, negligencia e indefensión por parte de la Seguridad Social y el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea los últimos tres años. Critica las interminables listas de espera, los deficientes tratamientos, los inadecuados diagnósticos y la escasez de personal médico. Asimismo, no está conforme con el grado de discapacidad reconocido por el Departamento de Derechos Sociales, al no ser acorde a las patologías que presenta. Q21/1126.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja en la que manifiesta disconformidad con las deficiencias en el diagnóstico y en los tratamientos aplicados a los pacientes de la enfermedad crónica de Lyme. Q21/1132.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud se demora en la tramitación de su solicitud de cambio de médico. Además, no está conforme con el contenido de un informe realizado, el cual no refleja las limitaciones que padece. Q21/1147.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque considera que una doctora del Hospital García Orcoyen de Estella/Lizarrar no le ha dispensado una atención adecuada, pues restó importancia a su patología, no le exploró y no mostró empatía. Q21/1150.
  - 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 las personas que le atendieron en el centro de salud de Orkoien y en la Unidad del Dolor le dispensaron un trato inadecuado e irrespetuoso. Expone que en el centro de salud incluso se negaron a facilitarle su identidad. Q21/1179.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Aceptada.
- Una ciudadana expone que el Departamento de Salud le ha informado a una familiar que padece un cáncer de colon que, por protocolo, hasta dentro de tres meses no le van a realizar más pruebas. Por ello, y por otros motivos quisiera tener acceso al contenido de este protocolo. Asimismo, manifiesta que solicitó al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea si le podría ser aplicado un tratamiento experimental que se está llevando a cabo en Santander, sin que hayan obtenido una respuesta por escrito todavía. C21/422.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana expone que el Departamento de Salud no presta a su hermana la atención sanitaria que precisa. Manifiesta que desde hace siete años sufre fuertes dolores, y, en el mes de enero, el

médico que la trataba le informó de que le llamaría para seguir realizándole más pruebas. Sin embargo, han transcurrido más de cinco meses sin haber sido citada. C21/1269.

- Queja no presentada por persona interesada.

#### F) Prestaciones sanitarias y reintegro de gastos:

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le ha concedido el reintegro, en su totalidad, del gasto derivado de la adquisición del material ortoprotésico prescrito a su hijo. Ha solicitado la financiación total del producto porque su hijo está diagnosticado de una enfermedad congénita neuromuscular degenerativa y las órtesis tibiales antiequinas fueron prescritas por el Área de Rehabilitación y han sido elaboradas a medida, por lo que son de un importe superior. Indica que no ha recibido respuesta a su solicitud. Q21/43.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud limita la vacunación contra el virus del papiloma humano a las mujeres. Expone que, en Navarra, dicha vacuna se inyecta de manera gratuita únicamente a las chicas, lo cual considera incorrecto y sexista. Añade que además de depositar la responsabilidad de las medidas de prevención sexual en las mujeres, se deja a los hombres desprotegidos. Q21/848.
  - Queja investigada – Remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado el reintegro de los gastos derivados de la intervención de reducción de estómago a la que se sometió en el sistema privado. Expone que estuvo durante tres años siendo tratada por un nutricionista de la Seguridad Social, sin éxito, y que, pese a que su peso era tan alto que le estaba afectando tanto física como psicológicamente, la operación le fue denegada en repetidas ocasiones. Q21/851.
  - Queja investigada – Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

#### G) Prestaciones farmacéuticas:

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le deniega un tratamiento con inhibidores PCSK, por no estar financiado para pacientes mayores de setenta y cinco años. Explica que, debido al problema de hipercolesterolemia que padece, ha venido recibiendo a lo largo del tiempo diversos tratamientos que le han generado efectos secundarios adversos de distinta índole. Ante ello, se le practicaron estudios alergológicos que determinaron un diagnóstico de intolerancia a las estatinas. Añade que, tras sufrir varios síncope y ser intervenida de urgencia, el especialista de la Clínica Universitaria que le atendía le recomendó el tratamiento que ahora se le deniega, proponiéndole el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, como alternativa, estatinas a dosis bajas. Q21/134.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) ha modificado a su hija el porcentaje de aportación a la prestación farmacéutica que le corresponde (“grupo de copago”), lo que ha derivado en la denegación, por parte del Departamento de Salud, de la ayuda que venía recibiendo en años anteriores, destinada a facilitar la adherencia a los tratamientos sujetos a financiación pública. No comprende el cambio de grupo de copago ni la denegación de la ayuda, puesto que su hija está desempleada y no tiene ningún tipo de ingreso. Expone que, en consecuencia, se ve obligada a abonar cerca de mil euros al año en concepto de medicamentos, gasto que no deja de ascender puesto que todavía se desconocen las secuelas del accidente que sufrió. Q21/429.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado la financiación pública de un tratamiento iniciado por su hijo. Manifiesta que este inició el tratamiento por recomendación del endocrinólogo pediatra que le atiende en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, y que dicho tratamiento está funcionando. Sin embargo, añade que, al ser necesaria una mayor dosis conforme el menor va aumentando de peso, el tratamiento se está encareciendo gradualmente. Solicita que se revise el estudio de crecimiento de su hijo realizado hace tres años y que el Departamento de Salud financie el coste del medicamento. Q21/594.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud no le financia a su padre el medicamento anticoagulante que se le ha recetado. Se pregunta por qué no se financia un medicamento de probada eficacia y con muchos menos efectos secundarios e interacciones que el que se receta habitualmente, a mayor abundamiento, cuando la mayoría de las personas a quienes afecta están jubiladas y supone un coste excesivo para muchas de ellas. Q21/1048.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

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

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le informa acerca de la intervención que le ha sido recomendada por la Clínica Universitaria de Navarra (CUN), a donde fue derivada desde la unidad de Traumatología y Cirugía Ortopédica del mismo Servicio. Q21/87.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta dos quejas porque el Departamento de Salud no rectifica un diagnóstico de salud mental erróneo que figura desde hace más de diez años en su historia clínica y no le informa de las personas que han accedido al mismo, con indicación de la fecha y duración. Q21/508 y C21/1117.
  - Quejas solucionadas durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud no comunica en supuestos de separación o divorcio la información médica de los menores a ambos progenitores. Expone que, a pesar de tener en la base de datos los números de contacto de los dos, únicamente envía el mensaje de texto a un progenitor, por lo que el otro, para ser informado, depende de la voluntad de este. Solicita que se desarrollen protocolos sanitarios para informar por igual. Q21/557.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud no le facilita el informe que justifique su no aptitud para la obtención de una licencia de armas de tipo C. Expone que en los informes que ha recibido no se señala la patología que habría derivado en la calificación de no apto. Q21/740.
  - 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 Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en facilitarle a su marido informes médicos del servicio de traumatología, a pesar de necesitarlos con carácter urgente. Q21/991.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le facilita la documentación clínica solicitada. Expone que en el sistema público sanitario se le ha denegado la operación de cataratas y ha sido dado de alta médica sin fecha de revisión, por lo que se ha visto obligado a acudir a un centro oftalmológico privado. Por ello, ha solicitado el acceso a determinada

documentación clínica, la cual ha desaparecido de su cartera sanitaria, pero no se le facilita. Q21/1050.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano expone que el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le facilita una copia completa de su historia clínica. Manifiesta que comprobó que en su historia clínica se habían producido una serie de alteraciones, por lo que, solicitó tener acceso a la misma. Sin embargo, únicamente recibió dos informes clínicos de urgencias. C21/107.
  - Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

#### I) Transporte sanitario:

- Un sindicato presenta una queja porque una empresa encargada de prestar el servicio de ambulancias de soporte básico de la red de urgencias de Pamplona/Iruña, incumple la obligación de comunicar la geolocalización de las ambulancias, impidiendo así un buen seguimiento y coordinación de los recursos, así como la obligación de transmitir el estatus (alarmado, en camino, en el lugar...) de las mismas, lo cual también es imprescindible para una buena coordinación y clave en situaciones de reclamación, quejas por tardanza o complicaciones en los traslados. Q21/325.
  - 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.
- Personal sanitario de las ambulancias de soporte vital avanzado del Servicio de Urgencias Extrahospitalarias presenta una queja por la forma en que se presta el servicio de traslado de pacientes pediátricos y neonatales desde la UCI Pediátrica/Neonatología del Complejo Hospitalario de Navarra, a los hospitales de referencia de otras ciudades para que los menores reciban algún tratamiento médico o quirúrgico que no se les puede ofrecer en Navarra. Solicita que estos traslados los realice personal sanitario especializado en el trato con este tipo de pacientes, dadas las peculiaridades que presentan y las complicaciones que pueden darse durante un traslado. Q21/602.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el servicio de ambulancia del Área de Salud de Tudela y del Hospital Reina Sofía ha prestado una inadecuada atención a su madre en varias ocasiones que ha tenido que hacer uso del mismo tras una intervención en la rodilla. Denuncia el incumplimiento del calendario que se había organizado para sus traslados a las sesiones de rehabilitación. Considera que, aunque el servicio sea prestado por una empresa externa, este debe estar supervisado para garantizarse que se presta de una manera adecuada y eficaz, con la mayor calidad posible y sin que repercuta en la paciente. Q21/1101.
  - 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.

#### J) Salud pública:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no actúa ante las molestias y problemas de salubridad que ocasionan las palomas que anidan en el piso superior a su vivienda, pese a las múltiples e incesantes reclamaciones presentadas. Expone que, tras tener conocimiento de que dicho ayuntamiento había tomado la decisión de intervenir frente a la superpoblación de palomas en la ciudad, solicitó de nuevo la intervención, pero el problema sigue sin solucionarse. Q21/424.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

**3.2.25. Seguridad ciudadana.****A) Procedimientos sancionadores:**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le ha notificado correctamente la incoación de dos expedientes sancionadores por la comisión de dos infracciones administrativas tipificadas en la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana. Manifiesta que los actos dictados en los procedimientos sancionadores se notificaron a su anterior domicilio, que es el que reflejó el agente que redactó el boletín de denuncia, aun cuando en dichos boletines de denuncia también aparece su domicilio actual, al que no enviaron ninguno de los actos. Añade que el acto de recaudación ejecutiva de las multas impuestas sí que se envió a su domicilio actual, por lo que afirma que ha tenido conocimiento de los procedimientos sancionadores cuando las multas ya estaban impuestas, lo que le ha generado indefensión. Q21/11.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha tramitado un expediente sancionador frente a su hijo por desobediencia a la autoridad. Niega que fuese su hijo, tal y como afirma la Policía Municipal, el joven que se encontraba junto a otros en una zona y que, ante la llegada de la patrulla municipal, salió corriendo, desobedeciendo a los agentes, volviendo a desaparecer y escaparse veinte minutos más tarde hasta que fue alcanzado e identificado. Defiende que su hijo estaba siendo testigo de una pelea cuando un agente de la Policía Municipal le agarró de forma sorpresiva, acusándole de haber participado en los daños de un vehículo. Critica no haber sido avisado como representante legal de un menor de edad y la desproporcionada actuación policial. Q21/154.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le ha notificado una sanción en materia de seguridad ciudadana ni el posterior procedimiento de apremio iniciado, lo cual le ha ocasionado una total indefensión, por un lado, por no conocer los motivos de la sanción ni poder presentar alegaciones y, por otro, por no poder liquidar la deuda con anterioridad. Añade que solo percibe la renta garantizada, por lo que no puede hacer frente a la cuantía que se le exige. Q21/898.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha notificado erróneamente una sanción por tenencia de sustancias estupefacientes. Indica que los intentos de notificación no se produjeron en el plazo de tres días, tal y como establece la normativa, si no que transcurrieron cinco días entre uno y otro. No niega los hechos que motivan la sanción, pero critica que no ha podido beneficiarse del descuento por pronto pago. Q21/1152.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.

**B) Actuaciones policiales:**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain no le contesta a una instancia que presentó en la que trasladaba su desacuerdo con el archivo, por parte de la Policía Municipal, de una denuncia interpuesta tras la sustracción de su monedero en un supermercado. Expone que, a pesar de que se identificara a la persona responsable a través de las cámaras de seguridad, no se logró localizarle, archivando el asunto. Q21/8.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque un agente de la Policía Foral de Navarra, estando fuera de servicio, le ha dispensado un trato inadecuado cuando circulaba a escasa velocidad por el carril izquierdo. Expone que el agente, sin identificarse en un primer momento, comenzó a increparle violentamente, frente a lo cual reaccionó de la misma manera, siendo en ese momento cuando el agente se identificó y le impuso una sanción. Q21/177.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja por lo que considera una posible comisión de un delito de tráfico de influencias por parte de agentes de la Policía Foral de Navarra que se ocupan de las inspecciones a los salones de juegos, y los propietarios de unos salones de Pamplona/Iruña. Q21/197.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja por el acoso electromagnético con patrones de tortura (tortura electromagnética, tortura cibernética o cibertortura) que sufren las personas diariamente. Q21/381.
  - Atendiendo al contenido de la queja, se comunica al ciudadano que se hará constar su presentación en el informe anual que se presentará al Parlamento de Navarra.
- Una asociación contra el racismo y la xenofobia presenta una queja porque la Policía Municipal de Pamplona/Iruña ha actuado de forma desproporcionada, al proceder al cacheo de un chico que no realizaba de forma previa ninguna actividad sospechosa. Denuncia que le sometieron a un desnudo integral, incluso obligándole a hacer una sentadilla. Considera que esta actuación supone un trato vejatorio y humillante contra su integridad, y que se suma a las repetidas identificaciones por perfil étnico que se realizan. Q21/472.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela le ha impuesto una sanción por hacer uso de los servicios de urgencia sin revestir gravedad su estado general. Considera que se ha dado más peso a la presunción de veracidad de la declaración de policía municipal, que a la documentación presentada, la cual acredita que sufre una deficiencia respiratoria importante que le provocó, al olvidarse las llaves en casa y ver la puerta cerrada, una crisis, avisando por este motivo a los servicios de emergencia. Q21/479.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no intensifica la vigilancia policial en los alrededores de la avenida Pío XII a la altura del Parque Yamaguchi, ante la descontrolada situación de los y las menores durante los fines de semana. Hace referencia a conductas como venta de alcohol y sustancias estupefacientes a menores de edad, situaciones de acoso a menores o la presencia de menores en mal estado de salud como consecuencia de la ingesta excesiva de alcohol. Q21/513.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia no le contesta por escrito a una instancia, mediante la que solicitaba conocer si se había tramitado una denuncia frente a su vecino, y que le fuera facilitada la identificación del agente que acudió al domicilio y no garantizó su anonimato como denunciante. Q21/574.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una asociación contra el racismo y la xenofobia formula una queja porque la Policía Municipal de Pamplona/Iruña ha actuado de forma desproporcionada al identificar a un chico que no realizaba ninguna actividad sospechosa. Considera su intervención un abuso de poder y un trato degradante con motivación racista. Q21/607.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque la Policía Foral de Navarra ha llevado a cabo actuaciones que considera inadecuadas. Hace referencia a la inmovilización del vehículo de su amigo sin causa ni denuncia previa, a la realización de un cacheo, a la sustracción de bienes que todavía no le han sido devueltos, así como a la falta de respeto en el trato dispensado. Q21/613.
  - Desiste la interesada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial ha procedido al cierre del camino que da acceso al río Cidacos en Tafalla, como consecuencia de robos y actos vandálicos, no pudiendo por tanto acceder a la zona por la que ha transitado durante años. Critica que el Ayuntamiento de Tafalla le haya denegado la llave solicitada por ser competencia del departamento y que, por su parte, dicho departamento le haya remitido al ayuntamiento por tratarse de terrenos clasificados como suelo urbano. Q21/619.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja por lo que considera una situación de indefensión, acoso y coacción a personas mayores. Expone que, cuando se encontraba en el complejo deportivo del que es socio, dos jóvenes situados cerca comenzaron a mostrar una actitud excesivamente cariñosa, ante lo cual su mujer les llamó la atención al no considerar decoroso ese comportamiento en un espacio con presencia de menores. Manifiesta que ello provocó una agresión verbal por parte de la pareja, quienes falsearon los hechos alegando que la llamada de atención había sido motivada por su condición sexual. Refiere que ello desencadenó en insultos y vejaciones por parte de numerosos socios y socias, así como de personal de la sociedad. Q21/838.
  - Asunto entre particulares – Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano interpone una queja porque está soportando una persecución continua por parte de la Policía Foral de Navarra desde hace varios meses. Afirma que se le controla al menos en dos ocasiones por semana con objeto de la realización de pruebas de alcohol y drogas, sospechando que el motivo radica en su estancia anterior en prisión. Considera que el último control al que se le sometió no era legal, pues carecía de la señalización e iluminación correspondiente. Q21/859.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha denunciado a su hija por llevar al perro suelto y por ensuciar y no limpiar los espacios públicos urbanos, tras haber realizado el animal una deposición. Manifiesta que el trato proporcionado a su hija por los agentes de la Policía Municipal no fue el correcto, y muestra su disconformidad con la sanción impuesta por no haber recogido los excrementos del animal, ya que en ningún momento se incumplió con dicha obligación. Q21/883.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque se siente acosado por agentes de la Policía Nacional. Expone que están provocando ciertas situaciones para incitarle a cometer delitos y, de esta forma, tener justificación para deportarlo. Q21/1013.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque un agente de la Policía Municipal de Pamplona/Iruña vestido de paisano le agarró fuerte del brazo apartándole de sus amigos para realizarle un registro. Denuncia que en ningún momento el policía se identificó ni le dio ninguna explicación que justificase la actuación. También denuncia que fue grabado por otros agentes y que se le informó de la imposición de una sanción por proferir insultos, lo cual no es cierto. Q21/1207.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Aceptada.
- Una ciudadana muestra su disconformidad con que los perros vayan sueltos por caminos rurales. C21/2628.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano expone que agentes de Policía Foral le han realizado un cacheo que considera excesivo, tanto por el tiempo, como por las zonas revisadas. C21/2671.
  - Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

**C) Administración penitenciaria:**

- Una ciudadana formula una queja porque el centro penitenciario de Murcia no ha respetado las condiciones que fueron acordadas para el uso de una cámara fotográfica durante los vis a vis entre su hijo y los familiares asistentes. Manifiesta que, en sentido contrario a lo acordado, únicamente se les permitió hacer uso de la misma al inicio y en presencia de un funcionario. Q21/96.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una asociación de defensa de las personas presas formula una queja porque un módulo del centro penitenciario de Pamplona/Iruña ha permanecido sin calefacción durante varios días en plena ola de frío. Solicita conocer el motivo de la avería, el tiempo de reparación, los motivos de la demora, así como el número de módulos y personas presas afectadas. Expone que no se trata de un problema puntual, pues se dan averías todos los otoños e inviernos. Denuncian que en general las personas presas pasan mucho frío en las celdas y en las zonas comunes, debido a que la calefacción únicamente se enciende dos horas por la mañana y tres por la noche. Añade que se da una situación similar en el Centro de Inserción Social (CIS), donde la calefacción se enciende una hora al día coincidiendo, además, con las salidas de permiso de quienes están clasificados en tercer grado. Q21/108.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja por la insuficiente atención prestada en el servicio de portería del centro penitenciario de Pamplona/Iruña al no estar el funcionario presente en las horas de atención estipuladas. Q21/206.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Dos ciudadanas presentan una queja porque no se acuerda el traslado de su hijo y esposo al centro penitenciario de Pamplona/Iruña. Exponen que, pese a estar cumpliendo condena por un delito cometido en la Comunidad Foral de Navarra, este está ingresado en una cárcel de Madrid porque, tras otro delito cometido allá, se acordó la medida cautelar de prisión preventiva, que ya ha cumplido a día de hoy. Q21/356.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias le ha denegado a su sobrino un permiso de salida del centro penitenciario de Pamplona/Iruña. Expone que, pese a cumplir todos los requisitos, le ha sido denegado el permiso hasta en dos ocasiones, en el primer caso, por no haber satisfecho la responsabilidad civil, circunstancia que actualmente ya está solucionada y, en el segundo, por encontrarse en situación irregular. Q21/395.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque únicamente puede enviar dos cartas semanales sometidas a intervención desde el centro penitenciario de Pamplona/Iruña, en lugar de las cuatro permitidas por el reglamento penitenciario. Solicita poder remitir al exterior más comunicaciones, por ser esta casi la única vía de contacto disponible con familiares y amistades. Q21/439.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja por el repentino traslado de su cónyuge del centro penitenciario de Pamplona/Iruña al de Dueñas (Palencia). Denuncia el no haber sido informada del referido traslado y desconocer los motivos por los que ha tenido lugar el mismo. Q21/520.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque considera que se están vulnerando los derechos fundamentales de las personas presas en el centro penitenciario de León. Expone que su hijo ha sido recientemente allí trasladado y critica que, durante el tiempo que debe permanecer en cuarentena, no se le permite ni recibir visitas en el locutorio ni salir al patio aun estando este vacío. Denuncia que,

otro preso que padece una enfermedad mental, recibiera una paliza por parte de varios funcionarios por quedarse dormido, y que posteriormente registraran su celda mientras le amenazaban. Q21/662.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
  - Un ciudadano formula una queja porque ve necesario su traslado del centro penitenciario de Palencia al de Pamplona/Iruña, por razones de vinculación familiar y social. Q21/668.
    - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
  - Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Políticas Migratorias y Justicia no garantiza que se preste en condiciones adecuadas el servicio de reinserción de personas presas y expresas que se realiza en un piso de su comunidad de vecinos. Hace referencia a la falta de control o supervisión de los usuarios del piso, particularmente en horario de tarde y nocturno, cuando no hay presencia de personal profesional. Considera que ello redundaría en un perjuicio tanto para los propios usuarios, como para el conjunto de vecinos, generándose problemas de convivencia, ruidos excesivos, etcétera. Q21/770.
    - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
  - Una asociación presenta una queja por su discrepancia con las resoluciones dictadas por el Juzgado Central de Vigilancia Penitenciaria y por la Sección Primera de la Sala de lo Penal de la Audiencia Nacional, frente a las propuestas de avance realizadas por los centros penitenciarios que afectan a personas navarras presas, que considera trabas a los itinerarios de integración de dichas personas. Q21/945.
    - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
  - Una plataforma interpone una queja para que los derechos de una menor que reside en prisión desde su nacimiento sean garantizados y para que se respeten los derechos de maternidad y paternidad de sus progenitores. Solicita la implantación de un módulo mixto en una prisión cercana al domicilio familiar y el traslado de los tres al mismo, que la menor comience cuanto antes a salir a la calle con familiares y amistades, pues a causa de la covid-19 ha sufrido cuarentenas y no ha visto nada distinto a muros de hormigón, la creación de pisos para que padres y madres presos puedan estar con sus hijos, así como una solución que posibilite la convivencia de esta familia y no ser separados cuando la menor cumpla tres años. Q21/965.
    - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
  - Un ciudadano formula una queja porque no está conforme con la atención médica recibida en el centro penitenciario. Expone que tiene una serie de problemas que le dificultan respirar con normalidad, y que, dado que el médico que le atendía no le exploraba ni le pautaba ningún tratamiento, decidió cambiar de facultativo. Añade que la nueva doctora le realizó una serie de pruebas médicas, cuyos resultados, aun habiendo transcurridos dos meses, todavía no conoce. Q21/1158.
    - Queja investigada en tramitación.
  - Una ciudadana formula una queja porque se ha trasladado a su hermano al centro penitenciario de Valdemoro (Madrid) y después al de León, sin haberse comunicado tal decisión ni a él ni a la familia. Expone que se les está castigando con esta desinformación. Considera una medida injusta que le alejen a su hermano de la localidad donde tiene arraigo. Q21/1215.
    - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- D) Víctimas del terrorismo:**
- Una asociación de víctimas del terrorismo formula una queja porque el Ayuntamiento de Etxarri-Aranatz no actúa ante la existencia de una pintada aparecida en la localidad. Q21/115.
    - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una asociación de víctimas del terrorismo interpone una queja porque el Ayuntamiento de Arbizu no actúa ante la colocación de cierta simbología en la fachada del ayuntamiento y la inclusión de determinado contenido en redes sociales, ni tampoco ante la organización de un homenaje. Q21/658.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación de víctimas de terrorismo interpone una queja porque el Ayuntamiento de Leitza y el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no actúan ante unas pintadas aparecidas en las localidades. Q21/730.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una asociación de víctimas de terrorismo formula una queja porque el Ayuntamiento Arbizu no actúa ante unas pintadas aparecidas en la localidad. Q21/938.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una asociación de víctimas de terrorismo formula una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata ha autorizado un acto en las instalaciones de la casa de cultura. Q21/1071.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la asociación autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una asociación de víctimas de terrorismo formula una queja porque se ha organizado un acto en un instituto de Pamplona/Iruña. Q21/1176.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

#### **E) Juegos y espectáculos públicos:**

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio de Consumo y Arbitraje del Gobierno de Navarra ha archivado una denuncia que presentó frente a una empresa de apuestas por limitar su cuenta de usuario, al considerar que no es propiamente un consumidor, sino un apostador profesional que desarrolla dicha actividad de modo habitual, con un volumen de juego y de ingresos que no son propios de un consumidor. No está conforme con que se le califique como apostador profesional, pues desconoce las connotaciones de dicho término y los parámetros, valores y/o volumen de ingresos en los que el Servicio se basa para realizar tal consideración jurídica. Q21/683.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Varias sociedades mercantiles formulan tres quejas porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, ha suspendido la concesión de nuevas autorizaciones de instalación de máquinas de juego tipo B en los locales de hostelería. Expone que a los negocios de hostelería no se les permite cambiar de proveedor de juego en sus establecimientos, salvo que se produzca un cambio en la titularidad del local. Añade que la suspensión afecta también a los operadores, quienes se encuentran imposibilitados para crecer de forma orgánica, al encontrarse totalmente bloqueado el sector por la Administración. Q21/894, Q21/927 y Q21/928.
  - Quejas solucionadas durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano expone que, a través de la red social Instagram, invirtió hasta un total de 150 euros en un casino. Cree que ha sido víctima de un engaño, por lo que le gustaría denunciar a la persona autora del mismo. C21/962.
  - Asunto entre particulares – Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

**3.2.26. Seguridad social.****A) Pensiones y otras prestaciones:**

- Una ciudadana formula una queja porque en el 2021 ha disminuido el importe líquido de su pensión de jubilación, pese a la subida del 0,9% de las pensiones contributivas. Solicita que se le informe de los motivos por los que percibe menos importe y, en caso de error, que se rectifique. Q21/82.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque las personas pensionistas, a pesar del incremento del 0,9% de las pensiones contributivas, han visto reducido el importe líquido percibido porque los suministros de luz y gas han sufrido un mayor incremento. Solicita que se reestablezca el desequilibrio generado, aumentando más las pensiones o reduciendo los incrementos aplicados a los suministros. Q21/107.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en Navarra le ha reconocido su derecho a pensión de jubilación anticipada voluntaria, con efectos desde el mes siguiente a su solicitud. Considera que se le debería reconocer con efectos desde el día siguiente a su baja en el convenio especial ante la Tesorería General de la Seguridad Social. Q21/124.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones no le ha proporcionado la información que ha solicitado sobre su próxima jubilación (cuantía, penalización...), porque, debido a la distinta tipología de contratos que ha tenido, debe calcularse de forma manual. Q21/162.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) en Navarra ha denegado la solicitud de pensión de viudedad solicitada para ella y de prestación de orfandad para su hija, por no estar el causante en situación de alta, no reunir quince años de cotización, ni estar registrada su unión como pareja de hecho. Expone que otro de los motivos de la denegación ha sido el de tener vínculo matrimonial el fallecido con otra persona, pero a este respecto acredita que su pareja se divorció en el año 2004. Está en desacuerdo con el período mínimo de cotización exigido, al no tenerse en cuenta las circunstancias especiales que en cada caso concurren, llegando a generar situaciones de desamparo. Q21/278.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se niega a cumplimentar el formulario E411 sobre prestaciones familiares en los estados miembros de residencia de los miembros de la familia, requerido por su mutualidad para recibir las prestaciones familiares que le corresponden en Francia, dada su condición de trabajadora transfronteriza. Expone que, con motivo de la aprobación del ingreso mínimo vital, se ha producido una reordenación del conjunto de ayudas estatales y la Seguridad Social ya no cumplimenta el referido formulario, negándosele también un certificado sustitutorio. Q21/403.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) en Navarra, le reconoce una pensión de viudedad sin efectividad económica, al ser su importe inferior e incompatible con la pensión de jubilación que viene percibiendo. Q21/521.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) en Navarra le ha denegado su petición de reconocimiento del complemento de maternidad en su pensión de jubilación, otorgada en el año 2016, por no haber acompañado en su

momento la documentación necesaria para su concesión, ni formulado reclamación previa, ni solicitud de revisión, así como por haber prescrito su derecho a dicho reconocimiento, debido al transcurso del plazo legalmente previsto. Defiende que en su día le fue facilitada una deficiente información por el funcionario que atendió su solicitud de jubilación. Q21/614.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) en Navarra le ha denegado la concesión del complemento de pensiones retributivas para la reducción de la brecha de género, al haberle sido reconocida la pensión ordinaria de jubilación con anterioridad a la entrada en vigor de dicho complemento. Solicita que se revoque la resolución al haberle sido reconocida la pensión pocos días antes y cumplir los requisitos para ello. Q21/645.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en abonarle la prestación familiar por hijo o menor a cargo. Expone que únicamente ha percibido una mensualidad y que, pese a haberse dirigido en múltiples ocasiones a dicho organismo para conocer el motivo del retraso, no ha recibido respuesta. Q21/887.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano presenta una queja porque no se le abona la pensión de jubilación y no logra concertar cita y ser atendido en las oficinas de la Seguridad Social. Expone que, la Seguridad Social le remitió una carta por la que le hacían saber que tenía una deuda con ellos y que, hasta que no la pagase, le iban a retener la pensión. Añade que, saldó la deuda en oficinas de la Seguridad Social de San Juan en Pamplona y allí le informaron de que ellos mismos iban a poner esta información en conocimiento de quien correspondiera, para que pudiera empezar a cobrar la pensión. Sin embargo, a día de hoy sigue sin recibir la pensión y no logra contactar con las oficinas para exponer su situación. Q21/1231.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano expone que en su Informe de Vida Laboral, y como consecuencia de la situación de pluriempleo en la que se encontraba, los días efectivamente computables para las prestaciones económicas del Sistema de la Seguridad Social (11.158 días), son visiblemente inferiores a los días en que figura dado de alta en el Sistema (13.191 días). C21/208.

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

## **B) Reintegro de prestaciones:**

- Una ciudadana presenta una queja porque la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) en Navarra, le reclama el reintegro del complemento a mínimos percibido en 2019, por la plusvalía generada en ese ejercicio como consecuencia de la donación de una vivienda. Discrepa de dicha reclamación ya que ello no le supuso ninguna ganancia. Q21/723.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) en Navarra, le reclama el reintegro del complemento de garantía por mínimos percibido en 2019, por haber superado el límite de ingresos vigente para ese ejercicio. Defiende que sus ingresos han sido los mismos que el ejercicio anterior. Q21/1141.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

## **C) Incapacidades:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le reconoce la baja médica por recaída ante el agravamiento de su salud. Expone que no se encuentra en la situación óptima para volver a desempeñar su puesto habitual ni cualquier otro, por lo que se ve en la obligación de pedir una excedencia voluntaria para proteger su salud, viéndose perjudicada por

la falta de percepción de retribuciones que le permitan hacer frente a los tratamientos médicos y al pago de sus facturas. Q21/111.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta dos quejas porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le reconoce la incapacidad temporal por contingencia profesional. Expone que, a pesar de haber sufrido un accidente laboral como repartidor de mercancías, se ha determinado el carácter común de la lesión, al no existir testigos del accidente. Q21/126 y C21/318.
  - Quejas remitidas al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra ha decidido proponer su alta médica, a pesar de la situación de acoso que viene padeciendo en su puesto de trabajo por parte de su superior. Debido a dicha situación insostenible, ha estado en varios procesos de incapacidad temporal, recibiendo el alta pero siempre reconociéndosele de nuevo la baja. Añade que, en esta última ocasión, se le ha dado de alta sin valorar la situación, ni esperar a obtener el informe que el servicio de psiquiatría emita respecto a su incorporación. Q21/759.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en dar contestación a su solicitud de determinación de la contingencia de incapacidad temporal como profesional. Q21/929.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha reconocido erróneamente una incapacidad permanente absoluta. Considera que se han cometido múltiples irregularidades en la valoración de su situación (se han emitido informes médicos sin su consentimiento, la valoración final se ha realizado a través de una entrevista por vía telefónica, no ha dispuesto de tiempo para aportar la documentación médica...). Solicita que se le realice una nueva valoración. Q21/1139.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones se demora excesivamente en la tramitación de su solicitud de incapacidad permanente. Q21/1196.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque su médico de cabecera del centro de salud de Zizur Mayor-Zizur Nagusia le ha denegado la incapacidad temporal tras haberse sometido a una intervención quirúrgica en el sistema privado de una enfermedad recientemente diagnosticada (lipedema) que no está cubierta por la Seguridad Social. Expone que, según su médico, las operaciones realizadas en la sanidad privada deben ser durante los días de vacaciones. Q21/1230 y C21/2731.
  - Quejas investigadas – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana muestra su disconformidad con la denegación de la incapacidad temporal por parte de su médico de cabecera. tras ser sometida a una intervención quirúrgica no incluida en la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud. C21/753.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

#### **D) Gestión de deudas:**

- Una ciudadana presenta una queja porque la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) le reclama una deuda por cuotas impagadas en el régimen de autónomos. Expone que, como consecuencia de un accidente que sufrió en la empresa, su contrato fue rescindido, pero continuó por error, a efectos de la Seguridad Social, en situación de alta. Indica que, al no prestar ya servicios en dicha empresa, dejó de abonar las cuotas de autónomos, sin saber que se estaba generando la deuda

ahora reclamada. Solicita también que se le reconozca como contingencia laboral el accidente sufrido. Q21/214.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Varios ciudadanos formulan una queja porque el horario de atención presencial del Centro de Información de la Seguridad Social (CAISS) sito en la localidad de Doneztebe-Santesteban ha sufrido varios cambios en los últimos años, pasando de prestarse el servicio diariamente, a ofrecerse tan sólo dos días a la semana. Indican, además, que la calidad de dicho servicio no es la adecuada, por las dificultades para solicitar cita previa, las situaciones de masificación que se dan y las demoras en la atención. Puntualizan que, desde que se cerró la oficina con motivo de la covid-19, esta no se ha vuelto a abrir, debiendo realizarse la tramitación de las prestaciones de manera telemática. Añaden que, son muchos los ciudadanos que carecen de los conocimientos y los recursos necesarios para ello, siendo estos derivados a Pamplona/Iruña, con la consecuente pérdida económica, de tiempo y de seguridad. Solicitan la reapertura del centro y la ampliación del horario de atención. Q21/253.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano formula una queja porque la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) no le ha notificado una deuda que al parecer mantiene, derivada del impago de las bonificaciones propias de la cuota de autónomo. Expone que no ha tenido conocimiento de la misma hasta que, como consecuencia de dicha deuda, se le ha denegado en su mutua la cobertura médica por incapacidad temporal. Expone que en la sede electrónica tampoco hay notificación alguna. Q21/776.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

#### **E) Tarjeta sanitaria europea:**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no subsana la incorrecta identificación de sus apellidos en la Tarjeta Sanitaria Europea. Expone que lleva dos años intentando solventar el error para evitar problemas que puedan surgirle. Sin embargo, a pesar de los múltiples contactos que ha mantenido, la nueva tarjeta que ha recibido, una vez cumplida la fecha de expiración de la anterior, mantiene el mismo error. Q21/229.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

#### **3.2.27. Servicios públicos.**

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

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Etxarri-Aranatz no le contesta a sus solicitudes de autorización para hacer llegar el agua o para instalar un contador de agua en su almacén agrícola. Q21/24.

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

- Un ciudadano formula una queja porque el Tribunal Administrativo de Navarra se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso frente al Ayuntamiento de Olaibar por el traspaso de la gestión del agua a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona. Q21/364.

- Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de Aguas del Moncayo le ha facturado un consumo excesivo de agua, como consecuencia de la manipulación del aparato que registra sus consumos en su finca. Solicita que la diferencia de consumo entre el efectivamente producido por la avería en el contador y el que suele darse ordinariamente, sea asumido por la mancomunidad, ya que esta no solo debe asegurarse de que los contadores se encuentran en perfecto estado, sino que debería avisar a los clientes en los casos que se produce un consumo excesivo. También solicita que el gasto que ha supuesto el cambio de contador sea asumido por la mancomunidad, ya que es una instalación de su propiedad. Q21/735 y C21/1603.

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

- Un ciudadano formula una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia le deniegan la individualización de los consumos de agua de las dos viviendas de las que es copropietario, en tanto no se amplíe a su costa la acometida existente. Refiere que ninguna normativa prevé la obligación de las personas usuarias del mantenimiento o ampliación de las redes en zonas de dominio público, cuando, como en este caso, se trata de una vivienda ya consolidada. Además, también se la deniegan porque la presión resulta insuficiente para colocar un nuevo contador. Defiende que desde que se realizó la red actualmente existente, nunca han tenido ningún problema de presión. No alcanza a comprender dónde reside la problemática de instalar contadores individuales, pues la toma que comparten actualmente las dos viviendas es fácilmente divisible. Q21/824.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Concejo de Aramendia no realiza las actuaciones necesarias para garantizar la prestación del servicio de abastecimiento de agua en todas las viviendas de la localidad. Expone que regenta un negocio de alojamiento turístico que, durante el pasado verano, tuvieron que abandonar unos clientes como consecuencia de la falta de suministro de agua en el inmueble. Expone varios aspectos que podrían mejorarse en la gestión del agua en la localidad. Q21/866.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Concejo de Navascués-Nabaskoze no le contesta a una solicitud de información que presentó sobre una fuga de agua y la numeración del contador de su vivienda. Expone que ha sufrido una fuga de agua que ha incrementado significativamente su recibo y sospecha que los datos del contador de su vecino y del suyo están invertidos por error desde hace años. Q21/1099.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana expone que ha recibido una factura del Ayuntamiento, en la cual se le exige el abono de 500 euros, en concepto de tasas de abastecimiento y saneamiento de aguas. Nos traslada que se ha puesto en contacto con el mismo, y le han informado de que no se han realizado lecturas desde el año 2011, por lo que la factura expedida tiene como objeto corregir dicho error. C21/1667.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos

**B) Instalaciones infantiles:**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Concejo de Echávarri ha instalado un parque infantil en las inmediaciones de un inmueble de su propiedad. Expone que el referido parque se encuentra pegado al inmueble: la valla de seguridad que lo delimita parte de la pared del inmueble y el suelo protector instalado para amortiguar las caídas de los niños y niñas parte prácticamente también de la citada pared. Además, su vivienda tiene en ese lado del inmueble dos ventanas situadas a la misma altura de la plaza. Q21/86
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

**C) Servicios en general:**

- Una asociación de vecinos formula una queja porque el Ayuntamiento de Lónguida-Longida no adopta medidas adecuadas ante la precaria situación en la que se encuentra Villanueva de Lónguida desde hace más de veinte años. Hacen referencia a los viales y accesos impracticables, las viviendas abandonadas, la falta de alumbrado, la falta de retirada del área quemada tras un incendio y el incorrecto estado de las conducciones de agua sanitaria y pluvial. Manifiesta además que sus reclamaciones no han tenido respuesta de la Administración. Q21/93.
  - Desiste el interesado.
- Dos ciudadanos presentan una queja porque tienen dificultades para recibir y conocer el contenido de una notificación remitida por el Gobierno de Navarra. Exponen que recibieron una notificación dirigida

a nombre de un familiar fallecido, en la que no se especificaba de qué departamento de Gobierno de Navarra provenía. Indican que la carta fue devuelta porque no se encontraban en el domicilio y que, tras contactar con varios departamentos y con el Registro General, nadie ha sabido informarles del contenido de la misma. Q21/232.

- Desistimiento de los interesados.
- Una ciudadana formula una queja porque considera que, por residir en un pueblo, no tiene reconocidos los mismos derechos que las personas residentes en ciudades. Q21/525.
  - Desiste la interesada.

#### **D) Alumbrado público:**

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial no regula el nivel excesivo de iluminación de distintas vías de la Comarca de Pamplona, de forma que se mantenga una uniformidad adecuada. Expone que, con ello, se favorecería el ahorro energético y económico, y se reduciría la contaminación lumínica. Es por ello que solicita que se realice un estudio en el conjunto de todas las vías para determinar la iluminación adecuada. Q21/191.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Mendavia no le contesta a un escrito en el que formula determinadas solicitudes: colocación de farola, cambio de ubicación de contenedores, realización de aviso a los vecinos de una zona de carga y descarga donde no se puede aparcar y señalización de calle peatonal. Q21/732.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano expone que el Ayuntamiento de Sartaguda no coloca alumbrado público en algunas calles de la localidad. C21/1376.
  - Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

#### **E) Correo postal:**

- Una ciudadana presenta una queja porque no ha recibido un envío postal efectuado desde Rusia a través de Correos. Expone que, a pesar de haber realizado todos los trámites y aportado la documentación requerida, el paquete se encuentra en proceso de devolución a su origen. Añade que, en las repetidas ocasiones en las que se ha dirigido al Servicio de Atención al Cliente de Correos, no ha sido informada ni del estado del envío ni de los motivos por los que se ha procedido a su devolución sin previo aviso. Q21/245.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque le han surgido una serie de incidencias con un envío postal que recibió en su domicilio. Refiere que no se le ha permitido abonar con tarjeta una cuantía en concepto de IVA, sino que únicamente se admite el pago en efectivo, y que no se le ha facilitado un justificante del pago en ese momento. Q21/892.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

#### **F) Internet y fibra óptica:**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren está instalando fibra óptica solo en algunas zonas de Mutilva-Mutiloa. Expone que ha solicitado conocer el criterio por el cual se decide instalar en unas calles fibra óptica y mantener el sistema de internet antiguo en otras, pero que no ha obtenido una explicación. Q21/269.
  - Desiste el interesado.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital, no garantiza una óptima conexión a internet en Auritz-Burguete, donde la cobertura resulta insuficiente para acceder a publicaciones en las que se anuncian actividades y reuniones organizadas para jóvenes sordos, como es su caso. Q21/320.
  - 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 Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital no dota de un adecuado servicio de telefonía e internet a través de fibra óptica al Monasterio de Irantzu. Expone que, ante la falta de cobertura telefónica, resulta imposible que todas las personas que visitan el monasterio dispongan de servicio de WIFI. Añade que, incluso en ciertas zonas, no hay posibilidad de comunicarse con el teléfono de emergencia 112. Q21/757.
  - Queja investigada – Remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque la calle en la que reside no dispone de acceso a la tecnología de fibra óptica. Expone que el Gobierno de Navarra le comunicó hace más de dos años que, en el plazo de dos meses, un operador privado daría el servicio en dicha calle, pero a día de hoy continúa la situación igual. Q21/852.
  - Queja investigada – Remitida al Defensor del Pueblo de España.

#### G) Telefónica:

- Un ciudadano interpone una queja porque se cobra una tarifa elevada al llamar al teléfono de Atención Ciudadana (012) de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Expone que llamó al citado número de teléfono para realizar una solicitud de cita que sólo podía hacerse a través del 012, y que, al encontrarse las líneas ocupadas y tener urgencia en realizar el trámite, intentó contactar en treinta y seis ocasiones, habiéndole llegado una factura de 22,68 euros. Q21/459.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana manifiesta que una compañía telefónica ha instalado en la fachada de su vivienda, sin su autorización, un repetidor. Indica que se encuentra rehabilitando la fachada y que la compañía se ha negado a retirar el aparato por no ser cliente. C21/2501.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

#### H) Limpieza:

- Un ciudadano formula una queja relativa al servicio de limpieza y mantenimiento de Pamplona/Iruña. Expone que se ha dirigido tanto al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, como a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, exponiendo su disconformidad con diferentes aspectos del citado servicio público, así como sus ideas y criterios para llevar a cabo una mejor gestión del mismo, pero que no se ha adoptado ninguna medida al respecto. Q21/649.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Cáseda no mantiene una vía peatonal en debidas condiciones de limpieza, lo cual sí realiza en otras zonas de la localidad. Expone que la vegetación ha crecido en exceso ante la falta de mantenimiento. Añade que trasladó esta situación al ayuntamiento y que no ha obtenido todavía una respuesta. Q21/879.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña tiene olvidado y abandonado al barrio de la Magdalena. Manifiesta que es un barrio con escasa limpieza, que no dispone de los mismos servicios que otros y que no tiene foro de barrio, aun siendo uno de los barrios más antiguos. Cree que el trato dispensado a esa zona es peor por residir allí personas de bajos

recursos, y estar apartada. Añade que ha presentado dos instancias denunciando esta situación de abandono, pero que todavía no ha recibido respuesta. Q21/1021.

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

#### I) Transporte público:

- Una ciudadana formula una queja por una agresión que sufrió en un autobús del transporte urbano comarcal de Pamplona/Iruña. Denuncia la pasividad del conductor del autobús frente a la actuación de su agresor, al que permitió acceder al vehículo sin ticket, sin mascarilla y portando una botella de vino. Asimismo, manifiesta que la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no le ha dado una contestación a la instancia que presentó donde exponía los hechos. Q21/656.

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

- Dos ciudadanas interponen dos quejas mediante las que solicitan la implantación de un servicio de autobús más amplio que garantice la conexión de las localidades más pequeñas con las ciudades, contribuyendo también a la reducción de la contaminación. Q21/1135 y Q21/1136.

- Atendiendo al contenido de las quejas, se comunica a las ciudadanas que se hará constar su presentación en el informe anual que se presentará al Parlamento de Navarra.

#### J) Señalización:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Galar no le informa sobre los motivos por los que el número de su finca ya no le corresponde a esta, sino que ha sido asignado a la propiedad de un vecino. Q21/33.

- Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no coloca una placa identificativa en la calle donde reside, lo cual genera problemas a los vecinos y vecinas. Añade que han efectuado varias reclamaciones, tanto a través de la constructora, como de la propia comunidad de vecinos, sin haber obtenido respuesta alguna. Q21/853.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

#### K) Televisión:

- Un ciudadano formula una queja por la reiteración de deficiencias en la recepción de la señal de televisión en Garde. Expone que con frecuencia la imagen se detiene, se pixela o se pierde. Los vecinos y vecinas llevan años denunciando esta situación, por lo que solicita que el Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital, adopte medidas para resolver el problema. Q21/947.

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

#### L) Baños públicos:

- Una asociación presenta una queja mediante la que solicita la colocación de baños públicos en zonas estratégicas de las localidades de la Comunidad Foral de Navarra, de forma que puedan utilizarse por cualquier persona afectada de cistitis intersticial o de cualquier otra patología que obligue a orinar con frecuencia. Q21/1112.

- Queja remitida al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y a la Federación Navarra de Municipios y Concejos.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien no coloca baños públicos en la localidad, ocasionando que se orine en la vía pública. Q21/1133.

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

### 3.2.28. Trabajo.

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

- Una asociación contra el racismo y la xenofobia formula una queja porque el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare discrimina, en el acceso a los programas de formación que se ofrecen, a quienes tienen un bajo nivel de manejo de la lengua castellana. Considera que la falta de mecanismos de evaluación del dominio del idioma o la ausencia de medidas de apoyo lingüístico en caso de no presentar un nivel adecuado de dicha lengua, fomentan una desigualdad en las condiciones de acceso a estos programas. Q21/428.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque, debiendo renovar su tarjeta de demanda de empleo, no consigue contactar con el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare al estar la línea telefónica ocupada. Teme que esta incidencia produzca la baja de su demanda y la consecuente pérdida del subsidio que tiene reconocido. Q21/1053.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare ha calculado erróneamente el importe que debe devolver de la subvención que inicialmente le fue concedida para la contratación de personas desempleadas de larga duración mayores de 45 años. Está disconforme con que haya tenido únicamente en cuenta los meses enteros en los que el trabajador por el que se reconoció la subvención estuvo contratado, sin haber considerado los días del primer y del último mes en los que también estuvo trabajando. Añade que presentó un recurso de alzada frente al reintegro parcial de la subvención que todavía no ha sido resuelto. Q21/1220.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.

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

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) está compensando, con la prestación por desempleo reconocida, una deuda que mantiene por cantidades indebidamente percibidas hace un año de la prestación por ERTE. No está conforme con la cuantía mensual de compensación fijada, que considera elevada, ya que actualmente también debe hacer frente a otra deuda con la Hacienda Foral, al alquiler de la vivienda y a los gastos ordinarios tanto suyos como de un amigo que convive con él. Q21/30.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) le ha denegado el subsidio por desempleo al figurar de alta como autónomo. Expone que, cuando suscribió un contrato de trabajo, tenía la certeza de que sería dado de baja automáticamente del régimen de autónomos, pudiendo, finalizado el contrato, acceder a la prestación por desempleo. Añade que, en el momento en que advirtió que no estaba en lo cierto, solicitó una cita en el SEPE para darse de baja como autónomo. Sin embargo, a pesar de los meses transcurridos, le ha sido denegado el subsidio por desempleo por esta circunstancia. Q21/129.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) se demora en resolver su solicitud de regularización de la prestación por desempleo. Expone que, mediante sentencia judicial se le reconoció la prolongación de su periodo de cotización y, por tanto, del derecho al cobro del paro. Sin embargo, añade que, a pesar de haberse dirigido en varias ocasiones al SEPE para consultar el estado de su caso, tan sólo se le ha indicado que se encuentra en proceso de tramitación. Q21/390.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) no le abona la cantidad correspondiente a la prestación por desempleo. Expone que es víctima de violencia de género y que tiene dos hijos menores a cargo, por lo que el impago le está ocasionando una difícil situación económica. Q21/449.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

### C) Lanbide-Servicio Vasco de Empleo:

- Un ciudadano formula una queja porque el Gobierno Vasco le ha notificado una diligencia de embargo de su vehículo, como consecuencia de varios procedimientos de reintegro iniciados por Lanbide-Servicio Vasco de Empleo entre 2014 y 2017, por haber percibido ingresos por trabajo. Además, expone que recibió una notificación de la Agencia Tributaria cuyo origen desconoce. Q21/46.
  - Queja remitida al Ararteko.

### D) Relaciones laborales:

- Un ciudadano interpone dos quejas porque la empresa adjudicataria del servicio de vigilancia de un centro de salud ha rescindido su contrato como vigilante de seguridad, debido a la exigencia de su sustitución inmediata realizada por la Sección de Coordinación de Seguridad del Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, a dicha empresa. Considera que se trata de una decisión arbitraria, pues siempre ha cumplido con absoluta profesionalidad sus cometidos y no ha incumplido ninguna norma de actuación. Q21/409 y C21/258.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque una empresa no le abona el salario y el finiquito que le corresponde. Expone que ha transcurrido un año y que, según le ha indicado un sindicato, no puede reclamar las cantidades debidas. Añade que durante todo este tiempo no ha percibido ninguna ayuda. Solicita recuperar el dinero porque se siente estafado. Q21/975.
  - Asunto entre particulares – Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un sindicato presenta una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no le contesta a una instancia en la que solicita conocer si se está aplicando el pliego de condiciones en la actualización del precio bus-hora útil ofertado por la empresa concesionaria del transporte público. Indica la necesidad de obtener dicha información, a efectos de la negociación del nuevo convenio colectivo. Q21/1144.
  - Queja investigada – La institución trasladó al sindicato autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana expone hace cinco meses tuvo un accidente laboral, en el que partió la muñeca. El brazo le quedó mal porque estuvo mucho tiempo enyesado. En la actualidad no puede agarrar con esa mano. C21/1244.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana manifiesta que la empresa para la que trabajaba hasta hace unos días no le ha entregado el certificado de empresa ni le ha pagado las nóminas, impidiéndole, por tanto, acceder a las prestaciones a las que tiene derecho. C21/1713.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

### 3.2.29. Tráfico y seguridad vial.

#### A) Infracciones y sanciones:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le contesta a una reclamación interpuesta frente a una denuncia por estacionar sin tique en zona de estacionamiento limitado. Expone que el estacionamiento era correcto porque sí abono el tique y este estaba correctamente colocado. Q21/48.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha procedido a retirar el vehículo de su madre de la vía pública por estar este a nombre de una persona fallecida. Expone que su padre falleció de forma inesperada, no pudiendo su madre realizar los trámites de la herencia, entre otras causas, por la situación de la covid-19. Sin embargo, defiende que el coche disponía del seguro, los impuestos y la ITV en regla. Considera excesivo que el agente, además de formular una denuncia por no haber notificado la circunstancia del fallecimiento a la jefatura de tráfico dentro del plazo establecido, ordenara la retirada del vehículo de la vía pública por parte de la grúa municipal. Q21/52.
  - Queja investigada – Remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Dirección General de Tráfico no le contesta a su solicitud de devolución del importe de una sanción que, como consecuencia de un error propio o de su entidad bancaria, abonó por duplicado. Expone que presentó la documentación que le fue requerida para acreditar la cantidad indebidamente abonada, pero todavía no ha recibido respuesta ni le ha sido devuelta tal cantidad. Q21/53.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha procedido a retirar su vehículo de la vía pública por carecer este de seguro en vigor, y le ha formulado una denuncia. Defiende que sí tenía contratado un seguro, tal y como se ha certificado por parte de la empresa aseguradora. Expone que, pese a haber presentado toda la documentación acreditativa de la vigencia del seguro en la fecha de la denuncia, continúa sin poder retirar el vehículo del depósito. Q21/63.
  - Queja investigada – Remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Tudela le ha notificado dos denuncias sobre los mismos hechos. Expone que, en la primera comunicación, se le imputa, como hecho denunciado, circular con bicicleta por la acera, y que, tras presentar alegaciones, se le remitió una segunda comunicación que venía a subsanar un error en la anterior y a retrotraer el expediente al momento inicial, imputándosele el hecho consistente en circular en bicicleta acompañado de un perro atado. Alega que, en el momento de los hechos, el agente no le notificó la denuncia ni le informó de su causa, limitándose a señalarle que ya la recibiría. Q21/119.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone dos quejas porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar le ha impuesto una sanción de tráfico en Sarriguren mediante dispositivo de radar. Defiende que existen señales contradictorias en apenas dos metros una de otra y que el contenido de la denuncia presenta irregularidades. Q21/136 y C21/303.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha retirado su vehículo, al haber abonado en la aplicación Telpark el estacionamiento en una zona de estacionamiento limitado, indicando por error la matrícula de otro vehículo de su propiedad. Considera que la retirada del vehículo por la grúa resulta desproporcionada, por lo que solicita la devolución de los 100 euros abonados en concepto de dicha tasa. Q21/149.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto dos sanciones de tráfico, la primera, por haber aparcado en una zona de estacionamiento limitado sin tique o tarjeta de residente en vigor y, la segunda, por acceder a una zona de acceso controlado careciendo de autorización. Expone que la deficiente señalización en la zona ocasiona que las personas que, como él, están visitando la ciudad, tengan problemas para identificar los aparcamientos y las vías con características especiales. Propone que se señalicen de manera diferencial las zonas reservadas, de forma que visualmente no existan dudas y no se convierta la regulación en un acto recaudatorio. Q21/161.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha practicado un embargo derivado de una sanción que le fue impuesta por estacionar su vehículo en una zona de carga y descarga por más tiempo del permitido y que siempre ha tenido intención de abonar. Expone que el sistema informático no le permitió el pago de la denuncia y esta no le ha sido notificada. Q21/164.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha acordado la retirada de su vehículo por el servicio de grúa al haber olvidado abonar el tique de estacionamiento. Considera desproporcionada tal medida y el importe a pagar por la misma, porque el coche no obstaculizaba. Q21/180.
  - Asunto ya tratado (Q19/925), con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Tribunal Administrativo de Navarra (TAN) ha archivado un recurso de alzada que presentó. Expone que, tras serle impuesta una sanción en materia de tráfico por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, presentó ante esta entidad local un recurso de reposición, y que, transcurrido el plazo para resolver sin recibir respuesta, recurrió ante el TAN la desestimación presunta del citado recurso de reposición. Indica que, con posterioridad a la presentación del recurso ante el TAN, y antes de que se dictara resolución, el ayuntamiento notificó la decisión adoptada sobre el recurso de reposición, desestimando el mismo, siendo esta circunstancia la que motivó el archivo por el TAN del recurso de alzada. No está conforme con ello porque la cuestión principal de dicho recurso de alzada no era la falta de respuesta al recurso de reposición, sino la denuncia interpuesta. Q21/186.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha acordado la retirada de su vehículo por el servicio de grúa al haber olvidado abonar el tique de estacionamiento. Critica que se trate de una zona en donde las señalizaciones no son claras, especialmente para personas que, como él, no residen en la ciudad. Considera desproporcionada tal medida porque el coche no obstaculizaba y porque le obligó, con 75 años de edad, a caminar hasta el depósito a recogerlo. Q21/194.
  - Asunto ya tratado (Q19/925), con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha acordado la retirada de su vehículo por el servicio de grúa al haber olvidado abonar el tique de estacionamiento. Señala que estacionó a las 8:55 horas y que a las 10 horas el coche ya estaba en el depósito, por lo que la retirada se produjo en un breve espacio de tiempo. Considera desproporcionada tal medida. Q21/200.
  - Asunto ya tratado (Q19/925), con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar le ha impuesto una sanción en materia de tráfico por superar la velocidad máxima permitida en la vía. Dado que dicha velocidad máxima ha sido recientemente reducida, ha solicitado al ayuntamiento conocer

cuándo se ha hecho efectiva de manera oficial tal modificación, a través de qué medios se ha publicado dicho cambio y los motivos justificativos de tal disminución, ya que, al tratarse de una vía situada fuera de poblado, considera que la reducción efectuada es desproporcionada. Expone que no ha obtenido respuesta a las cuestiones planteadas. Q21/226.

- 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 Tafalla le ha impuesto una sanción por no obedecer una señal de prohibición o restricción de estacionamiento. Expone que interpuso un recurso de alzada ante el Tribunal Administrativo de Navarra, quien, pese a estimarlo en un primer momento, modificó la resolución tras un recurso de revisión del ayuntamiento, considerando que la versión del agente de la autoridad prevalecía, aunque no se hubiera aportado ninguna prueba acreditativa del hecho infractor. Indica que, al tener acceso al expediente administrativo, ha podido conocer, por un lado, que no existe habitualmente en el lugar ninguna señal de prohibición o restricción del estacionamiento, sino que el ayuntamiento había alegado la existencia de una señalización especial ese día con motivo de un rodaje cinematográfico y, por otro, que no se incluye en el expediente ningún documento que acredite la existencia de la señal infringida. Q21/227.
  - Queja no admitida por extemporánea (más de un año).
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha incurrido en una serie de defectos de forma en una denuncia que le interpuso. Expone que no se acredita en ningún caso la realización de una conducta infractora, que se desconoce al denunciante, dado que no hay ni firma ni número profesional, y que él, como denunciado, no ha firmado y no hay testigos que lo identifiquen. Considera que ello le ha originado una evidente indefensión. Añade que, además, ha transcurrido el plazo legal y procede declarar la caducidad del procedimiento sancionador. Q21/235.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto varias multas de tráfico, como consecuencia del acceso no autorizado al casco antiguo de Pamplona/Iruña. Expone que presenta una discapacidad del 96% y, al acceder con su vehículo al casco antiguo para acudir a su dentista, aparca en las plazas reservadas para personas con discapacidad, existentes en la calle Juan de Labrit. Sin embargo, ha sido sancionado en seis ocasiones, sin que se haya tenido en cuenta su condición de persona con discapacidad ni lo dispuesto en la normativa reguladora del uso de la tarjeta de estacionamiento para este colectivo. Además, alega que las multas han sido notificadas en un domicilio incorrecto, en el que no reside desde hace treinta años. Q21/250.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una sanción en materia de tráfico por acceder a una zona de acceso controlado sin autorización. Expone que, en el momento en el que realizaba una breve parada para recoger a una persona, visualizó la pequeña señal que alertaba del acceso restringido, haciendo de forma inmediata una maniobra de giro para abandonar el lugar. Considera que la señalización no es correcta, porque el tamaño de la señal es pequeño, dificultándose su visualización, porque esta se encuentra ya dentro de la calle restringida, siendo, por tanto, tardía la advertencia de prohibición de circulación, y porque el dispositivo que capta las matrículas se encuentra ubicado antes que la propia señal de advertencia. Q21/256.
  - Queja solucionada durante la tramitación.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Tudela le ha incoado múltiples expedientes sancionadores durante dos meses, todos ellos por circular por una zona peatonal sin autorización. Ella, residente en la zona mencionada, señala que desconocía que estaba cometiendo una infracción y que tenía que disponer de una autorización para circular por las calles de dicha zona. Q21/262.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarraga le ha impuesto una sanción por estacionar en espacio reservado sin tarjeta habilitante. Defiende que dispone de dicha tarjeta y que se trató de un descuido al no colocarla en un lugar visible. Añade además que, al tratarse de un municipio pequeño, su coche pudo ser fácilmente reconocido por el agente denunciante, quien pudo haber actuado de forma más tolerante, al tener conocimiento de que es poseedora de la tarjeta exigida. Q21/274.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha acordado la retirada de su vehículo por el servicio de grúa al no haber abonado el correspondiente tique de estacionamiento. Defiende que se trató de un despiste, derivado en gran medida de que el día anterior había sido festivo y ello le llevó a confundir el día de la semana. Manifiesta que únicamente había transcurrido una hora desde el estacionamiento hasta la retirada del vehículo, que el coche no obstaculizaba la circulación ni dificultaba el estacionamiento a otras personas, al existir un gran número de plazas libres, y que es titular de una tarjeta para el aparcamiento de residentes de otro sector, habiendo cumplido siempre adecuadamente la normativa vigente cuando ha estacionado en otras zonas. Solicita que se valoren estas especiales circunstancias y se le devuelva el importe de la tasa abonada. Q21/293.
  - Asunto ya tratado (Q19/925), con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar le ha practicado un embargo cuyo origen desconoce, sin haberle sido notificado previamente. Señala que dicho embargo le ha provocado grandes perjuicios, puesto que tiene dos hijos menores a cargo y solo percibe la prestación de renta garantizada. Sospecha que pueda derivarse de una sanción de tráfico porque en esa localidad está sito el centro infanto-juvenil al que acude su hijo con discapacidad. Q21/301.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha acordado la retirada de su vehículo por el servicio de grúa al haber rebasado el tique el tiempo de estacionamiento abonado. Expone que la ordenanza reguladora de las zonas de estacionamiento limitado establece que se procederá a la retirada del vehículo de la vía pública cuando se rebase el doble del tiempo abonado, siempre que se supere como mínimo en dos horas el tiempo marcado en el tique como período límite de estacionamiento. Defiende que, cuando su vehículo fue retirado, no se habían superado por unos minutos esas dos horas. Q21/302.
  - 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 la Jefatura Provincial de Tráfico en Navarra le ha incoado un expediente sancionador por circular con el vehículo sin mantener en vigor el contrato de seguro obligatorio. Defiende que no le corresponde la sanción porque su vehículo disponía de seguro de responsabilidad civil, no pudiéndosele imputar el hecho de no constar en la base de datos policial. Q21/310.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar le ha practicado un embargo que deriva de una sanción de tráfico impuesta en 2018. Expone que el embargo no le ha sido notificado previamente, provocándole grandes perjuicios, puesto que tiene dos hijos menores a cargo y solo percibe la prestación de renta garantizada. Añade que la sanción le fue comunicada por vía telefónica y sin proporcionarle información sobre el contenido de la misma, encontrándose con dificultades para recurrirla, sin ni siquiera ser la autora de los hechos. Q21/349.
  - Asunto ya tratado (Q21/301), con resolución emitida y no aceptada por la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja por la falta de congruencia de una Resolución del Tribunal Administrativo de Navarra que avala un procedimiento sancionador tramitado por el Ayuntamiento de Orkoien en materia de tráfico. Denuncia que el Tribunal haya desestimado el recurso de alzada interpuesto sin entrar a analizar expresamente la indefensión que se le pudo producir al no haber tenido acceso al expediente sancionador. Q21/436.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque, debido a la errónea información que personal del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le facilitó respecto a una sanción de tráfico, no se pudo acoger al descuento por pronto pago y se inició un procedimiento de apremio para el cobro de la multa, con los correspondientes recargos. Q21/464.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela le ha denunciado por haber estacionado su vehículo en una zona de estacionamiento limitado, a pesar de ser eléctrico y, por tanto, no estar sujeto a la tasa por estacionamiento en las vías públicas de permanencia limitada. Defiende que su vehículo es eléctrico de emisiones directas, por lo que porta una pegatina azul de la Dirección General de Tráfico que confirma que es de emisión nula. Además, dado que trabaja en Pamplona/Iruña, indica que también tiene una pegatina del ayuntamiento de dicha localidad. Sin embargo, expone que fue denunciada por no portar la pegativa correspondiente al Ayuntamiento de Tudela. Q21/605.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha acordado la retirada de su vehículo por el servicio de grúa al no haber abonado el correspondiente tique de estacionamiento. Defiende que se trató de un despiste, ya que introdujo erróneamente la matrícula de su vehículo en la aplicación de pago Telpark, al ser la primera vez que hacía uso de la misma. Considera desproporcionada la medida adoptada y la tasa abonada, pues el vehículo no entorpecía el tránsito. Q21/632.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar le ha practicado un embargo derivado de una sanción de tráfico y, en consecuencia, no ha podido hacer frente al recibo del alquiler social, teniendo su hermana que prestarle el dinero. Denuncia no haber recibido en cuatro años ninguna notificación de la multa y que ahora le haya sido cobrada con recargos. No se niega a pagar una infracción si la ha cometido, pero, en ningún momento, se le ha ofrecido una oportunidad de pago. Q21/698.
  - Desiste la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha sancionado por conducir utilizando manualmente un teléfono móvil, navegador o sistema de comunicación. Defiende que, si bien es cierto que hacía uso de un dispositivo móvil, dicho uso se realizó mientras el vehículo se encontraba estacionado en un aparcamiento público, tal y como puede observarse en las fotografías del expediente. Añade, además, que no se le hizo entrega del correspondiente boletín de denuncia y que el importe de la sanción resulta desproporcionado. Q21/711.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha acordado la retirada de su vehículo por el servicio de grúa al haber olvidado abonar el tique de estacionamiento. Considera desproporcionada tal medida porque, por error, el pago a través de la aplicación Telpark no se había validado. Asume el pago de la multa por estacionar sin tique, pero no la retirada del vehículo puesto que no obstaculizaba la circulación. Q21/818.
  - Asunto ya tratado (Q19/925), con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Jefatura Provincial de Tráfico de Madrid le ha sancionado por no respetar una marca longitudinal continua y por no facilitar la identificación del conductor del vehículo. Defiende que no se encontraba circulando en la fecha señalada por el lugar de la denuncia, y que en su escrito de alegaciones ya señaló de forma clara que él es el propietario y único conductor del vehículo. Q21/819.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha acordado la retirada de su vehículo por el servicio de grúa al no haber abonado el correspondiente tique de estacionamiento. Aunque asume el pago de la multa por estacionar sin tique, considera desproporcionada tal medida puesto que el vehículo no obstaculizaba la circulación. Q21/864.
  - Asunto ya tratado (Q19/925), con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Peralta-Azkoien no le contesta a una solicitud de información que realizó, en relación con un aparato de captación de imágenes utilizado para imponerle una multa de tráfico. Q21/933.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone dos quejas porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto varias sanciones de tráfico cometidas con un vehículo que le fue sustraído. Expone que el coche fue robado del garaje comunitario privado y que fue abandonado en la calle cuando colisionó contra una señal. Añade que los agentes disponen de imágenes de ese momento en las que se observa que ella no era la conductora. Q21/1035 y C212232.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha acordado la retirada de su vehículo por el servicio de grúa al no haber abonado el correspondiente tique de estacionamiento. Aunque asume el pago de la multa por estacionar sin tique, considera desproporcionada tal medida puesto que el vehículo no obstaculizaba la circulación ni el tránsito de peatones. Q21/1072.
  - Asunto ya tratado (Q19/925), con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque la Dirección General de Tráfico no le responde a una consulta que realizó relativa a las denuncias de tráfico de carácter voluntario. Le preocupa que la persona denunciante deba facilitar los datos personales, especialmente el domicilio, pues se pone en riesgo su seguridad ante posibles acciones hostiles contra el mismo. Q21/1105.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha notificado la providencia de apremio de una sanción de tráfico de la cual no tiene conocimiento, por no haberle sido notificada a su domicilio. Q21/1118.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Tribunal Administrativo de Navarra se demora en resolver el recurso de alzada interpuesto frente al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña por la desestimación de un recurso de reposición presentado contra la notificación de una providencia de apremio por el impago de una sanción en materia de tráfico. Q21/1155.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una sanción en materia de tráfico por acceder a una zona de acceso controlado sin autorización. Expone

que su mujer, con quien iba en el vehículo, dispone de una tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad expedida por el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia, con la cual, según la ordenanza reguladora, se tiene acceso a vías, áreas o espacios urbanos con circulación restringida a residentes. Desconocía que debía solicitar una autorización distinta para las zonas de Pamplona/Iruña. Indica que experimenta numerosas dificultades para sufragar el importe de la multa. Q21/1159.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una sanción por estacionar de forma incorrecta. Expone que el coche lo aparcó haciendo uso de su tarjeta de residente en una plaza en la que tenía el convencimiento de que se podía estacionar, pues siempre pueden verse otros vehículos. Indica que únicamente hay una línea roja en la calzada pintada, situada a cuatro metros del paso de peatones, y que la plaza que ocupó fue ese espacio entre la línea y el paso de cebrá, sin obstaculizar a ningún vehículo ni peatón. Q21/1165.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque le ha sido retirado el permiso de conducir, por circular con una tasa de alcohol en sangre superior al límite establecido, tanto por la vía administrativa como por la vía penal. Considera que se ha vulnerado el principio de non bis in idem al haber sido sancionado en dos ocasiones por la comisión de un mismo hecho punible. Q21/1180.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Yesa le notificó una denuncia en 2019 por estacionar el vehículo obstaculizando la circulación. Expone que el ayuntamiento desestimó sus alegaciones y que el Tribunal Administrativo de Navarra inadmitió el recurso de alzada por extemporáneo. Añade que no cuenta con recursos económicos para hacer frente a un proceso contencioso. Q21/1187.
  - Queja no admitida por extemporánea (más de un año).
- Una ciudadana expone que 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. Aunque asume el pago de la multa por estacionar sin tique, considera desproporcionada tal medida puesto que el vehículo no obstaculizaba la circulación y existían más plazas disponibles para otros vehículos. C21/22.
  - Asunto ya tratado (Q19/925), con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha acordado la retirada de su vehículo por el servicio de grúa al no haber abonado el correspondiente tique de estacionamiento. Aunque asume el pago de la multa por estacionar sin tique, considera desproporcionada tal medida puesto que el vehículo estaba bien estacionado y no entorpecía el tráfico. C21/34.
  - Asunto ya tratado (Q219/925), con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha acordado la retirada de su vehículo por parte del servicio de grúa de la zona de Corralillos, al no haber abonado el correspondiente tique habilitante de estacionamiento. Manifiesta que no se le dejó la pegatina informativa de la retirada del coche y considera desproporcionada tal medida porque no reside en Pamplona/Iruña, el tiempo meteorológico le impidió ver el poste de pago del parking y el coche no obstaculizaba la circulación ni el tránsito de personas. C21/1194.
  - Asunto ya tratado (Q19/925), con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.

**B) Ordenación del tráfico y seguridad vial:**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata no adopta medidas para prohibir el estacionamiento de vehículos en el polígono industrial de Mugazuri, en cumplimiento de la normativa reguladora del tráfico rodado de la zona. Expone que, desde su creación, ha visto cómo vehículos estacionan continuamente en la entrada de su nave industrial, impidiéndole el acceso. Manifiesta que las licencias de vado que ha solicitado únicamente le son concedidas de forma temporal, por lo que no solucionan la problemática, que la Policía Municipal no actúa al respecto y que ha solicitado la colocación de pivotes frente a la entrada a la nave, pero no ha obtenido todavía respuesta. Q21/42.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha ofrecido a las personas residentes del Casco Antiguo de Pamplona/Iruña la posibilidad de estacionar sus vehículos en el aparcamiento subterráneo de la Audiencia, situado a veinte minutos andando de dicha zona. Está en desacuerdo con que se eliminen zonas de estacionamiento del Casco Antiguo utilizadas por los vecinos y las vecinas, y propone que se construya un aparcamiento en la zona del Departamento de Educación o que se permita el estacionamiento de los vehículos en aparcamientos subterráneos existentes en la ciudad más cercanos. Q21/83.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le contesta a una instancia presentada en la que muestra su desacuerdo con la gestión del sistema de pago del estacionamiento limitado de la ciudad, haciendo especial referencia al abono por adelantado del servicio. Propone que se adopte un sistema de pago fraccionado, de manera que la persona usuaria del servicio abone la cantidad correspondiente al tiempo real que el vehículo ha estado estacionado. Q21/255.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una asociación presenta una queja en la que expresa su inquietud y preocupación por la situación en la que se encuentran los agentes de la Guardia Civil destinados en la Agrupación de Tráfico de la Guardia Civil de la Comunidad Foral de Navarra, ante los perjuicios profesionales, económicos y familiares que podrían sufrir, derivados del acuerdo suscrito para hacer efectiva la transferencia de las competencias en materia de seguridad vial a la Policía Foral de Navarra. Q21/257.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Berriozar ha colocado una señal de aparcamiento público a la entrada de una vivienda y de su garaje anexo. Expone que puso de manifiesto los problemas que ello podría acarrear al resto de vecinos y vecinas, recibiendo como respuesta que se trataba de una medida adoptada para solventar un problema vecinal que se arrastraba desde hace más de treinta años. Q21/303.
  - Desiste el interesado.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Bakaiku no contacta con ella con el fin de aclarar varias cuestiones en relación con los problemas que le ocasiona un vehículo que, ocasionalmente, está estacionado en las inmediaciones de su domicilio. Manifiesta que se ha dirigido al ayuntamiento poniendo en conocimiento esta situación, y solicitando la emisión de unas pautas concretas de cómo debe estacionarse el vehículo en la zona, para permitir a otros vehículos poder dar la vuelta. Sin embargo, añade que no ha recibido información sobre la problemática. Q21/308.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña sólo permite el acceso a la calle Padre Moret a vehículos autorizados. Expone que su hijo acude semanalmente a la escuela de música sita en dicha calle, por lo que la prohibición dificultará el dejarle y recogerle, no pudiendo tampoco estacionar en calles contiguas. Q21/400.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación de consumidores y usuarios formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial no garantiza la protección del consumidor y usuario tras la denuncia presentada por carecer determinadas zonas del Parque Comercial Galaria de pasos de peatones que comuniquen los establecimientos con sus respectivos aparcamientos. Expone que únicamente ha dado traslado de la denuncia a la Dirección General de Obras Públicas del Gobierno de Navarra, quien la ha archivado por no verse afectada ninguna carretera de la red viaria de Navarra. Q21/646.
  - Queja solucionada durante la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque sufrió una caída con la bicicleta en un tramo del carril bici de Pamplona/Iruña que le produjo importantes daños en el brazo y en la rodilla. Cree que deben tomarse las medidas adecuadas para que accidentes similares no vuelvan a producirse y para que, en estos casos, se realice una correcta exploración médica a fin de determinar el alcance de las secuelas. Expone que, si la incorporación del carril bici a la acera estuviera en mejores condiciones, el accidente se podría haber evitado. Respecto a la atención médica, indica que no fue hasta la tercera vez que acudió al centro de salud, que no se le detectó una fractura de codo. Q21/828.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Imotz no procede a la retirada de un seto plantado en el talud de la vía pública que entraña un grave peligro para la seguridad vial, y no cumple con un acuerdo adoptado por unanimidad para delimitar varias parcelas. Ello, a pesar de haber presentado diversas instancias solicitando que se diera cumplimiento a ambas cuestiones. Q21/847.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes – Se ofrece el servicio de mediación (M21/11).
- Una ciudadana presenta una queja porque una trabajadora de la empresa concesionaria del servicio de la zona de estacionamiento limitado y restringido le ha tratado inadecuadamente y de una forma discriminatoria debido a su acento argentino. Q21/882.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Varios vecinos y vecinas del barrio de Berrizaun, en Igantzi, interponen una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial y el Ayuntamiento de Igantzi no adoptan medidas ante el riesgo que entraña para la seguridad, especialmente de los residentes en la zona, la excesiva velocidad de los vehículos que circulan por la NA-4020. Exponen que el aumento del tráfico, la alta velocidad a la que circula este y las condiciones del entorno hacen que el tránsito seguro de peatones/as por la zona se vea amenazado. Indican que, sin embargo, se les ha denegado la instalación de reductores de velocidad o de pasos peatonales, a pesar de que en localidades con problemática similar sí que se han colocado. Q21/997.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña coloca señalización horizontal y vertical confusa y no acorde a la Ordenanza de Movilidad municipal en las aceras, convirtiéndolas en aceras ciclables, lo cual genera inseguridad jurídica a personas que se desplazan en bicicleta o en vehículo de movilidad personal (VMP). Q21/839.
  - 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 expone el riesgo que supone para la seguridad vial la configuración de determinadas rotondas de Pamplona/Iruña. Pone como ejemplo la glorieta de acceso a San Jorge desde la autovía, dado que se accede a través de una vía que consta de tres carriles, los cuales se reducen a dos en la rotonda, suponiendo un gran peligro para la seguridad vial. C21/2231.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

**C) Descuentos, permisos y autorizaciones:**

- Un ciudadano formula una queja porque considera deficiente el funcionamiento del sistema de cita previa de la Jefatura Provincial de Tráfico en Navarra. Señala que lleva tiempo intentando obtener cita para poder realizar un trámite presencial en la jefatura, sin éxito. Tampoco está conforme con que, para la solicitud de una cita por vía telemática, se le exija disponer de una dirección de correo electrónico. Q21/468.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha comunicado la anulación de la tarjeta de estacionamiento para residente debido a la pérdida de empadronamiento, pese a que todavía le restaban unos meses de vigencia y había abonado la tasa íntegra. Además, porque le exige que la entregue en las oficinas municipales en el plazo de dos días. Solicita que se le reintegre el importe de la tasa no consumido desde la anulación de la tarjeta, o que, alternativamente, mantenga su vigencia por el plazo sin consumir, y que se sustituya la obligación de personarse en las oficinas municipales por el de retirada y destrucción de la viñeta, como en el caso de la ITV. Q21/678.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le exige el abono de una fianza previa a la obtención de una licencia de paso de vehículos por la acera (“vado”), para garantizar la reparación de posibles daños de pavimento. Considera que se trata de una cantidad cobrada por daños hipotéticos y que, además, no ha sido exigida a todas las personas solicitantes. Q21/722.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le permite, como comerciante, estacionar en la Milagrosa en cualquier plaza de dicho sector independientemente del color, sino que, atendiendo a las condiciones de uso de la tarjeta de aparcamiento por actividad comercial, únicamente puede ocupar plazas naranjas. Critica que casi la mitad de las plazas que han desaparecido con las obras de peatonalización del barrio son naranjas. Dado que sus vehículos rotan mucho más que el de los vecinos y vecinas, siendo muchas veces difícil encontrar sitio cerca del local, solicita recibir el mismo tratamiento que las personas residentes y poder aparcar en todas las plazas. Q21/745.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no otorga más de una tarjeta de estacionamiento para residentes por persona, con independencia del número de vehículos que se encuentren a su nombre. Expone que el tener que poner uno de los coches a nombre de su cónyuge le va a suponer tiempo y un incremento económico. Q21/806.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar no le contesta a varias reclamaciones que dirigió acerca de los vados en Gorraiz. En dichas reclamaciones denuncia el trato discriminatorio y arbitrario, derivado de que a su comunidad de vecinos se le exige el pago por el vado y no sucede lo propio en otros casos que estima similares a estos efectos (propietarios de chalés que atraviesan la acera con su vehículo). Q21/807.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no otorga más de una tarjeta de estacionamiento para residentes por persona, con independencia del número de vehículos que se encuentren a su nombre. Expone que su marido, por sus circunstancias laborales, consta como titular de dos vehículos, no siendo posible el cambio de titularidad. Q21/846.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, como consecuencia de la implantación de la zona azul en la Txantrea, le exige la modificación de su empadronamiento, de la dirección fiscal y de la titularidad del vehículo para acceder a la tarjeta de estacionamiento para residentes. Expone que se traslada de residencia en pocos meses, por lo que no le merece la pena la realización de dichos trámites y el desembolso que conllevan. Solicita que durante este tiempo se le den facilidades para no tener que abonar diariamente el tique de estacionamiento limitado para sus dos vehículos. Q21/860.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha denegado la tarjeta de estacionamiento para residentes en la Txantrea, por no estar empadronado el titular del vehículo en el domicilio. Expone que el titular del coche es su hijo, puesto que tiene reconocida una discapacidad del 81% y, a efectos fiscales, resulta más beneficioso, pero que él es el conductor habitual del vehículo. Añade que su hijo reside dos semanas alternas en la Txantrea en cumplimiento de la custodia compartida que tiene con su expareja. Q21/870.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, al anularle su tarjeta de residente para aparcamiento en la zona de estacionamiento limitado y restringido, no le ha dado audiencia ni la oportunidad de presentar alegaciones, ni contempla ninguna medida compensatoria por los meses que todavía tiene de vigencia la referida tarjeta, cuyo abono es anual. Asimismo, no está de acuerdo con la obligación de tener que desplazarse a las oficinas del Área de Seguridad Ciudadana para devolverla. Q21/961.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le deniega la tarjeta de residente para el aparcamiento de su carro moto en zona de estacionamiento limitado y restringido, al no ser estas tarjetas expedidas para ciclomotores. Se le indica que debe aparcar en los lugares habilitados para estos, pero indica que le es imposible debido a la estructura y dimensiones del vehículo. Q21/1002.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

#### **D) Estacionamiento para personas con discapacidad:**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una denuncia por estacionar en una plaza reservada a personas con discapacidad, sin disponer de tarjeta habilitante, cuando ha acudido al centro de salud para que su mujer, que es usuaria de una silla de ruedas, recibiera tratamiento médico. Defiende que, al no encontrar una plaza de aparcamiento cercana a la entrada, ha decidido estacionar en una plaza reservada, ya que padece problemas en las muñecas y ello le impide recorrer largas distancias soportando el peso de su mujer y la silla de ruedas. Además, tiene una solicitud de valoración de dependencia en trámite. Q21/12.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Esteribar no le concede una plaza de estacionamiento reservada para personas con discapacidad en las inmediaciones de su vivienda, y porque no adopta medidas para la retirada de un camión que está aparcado diariamente debajo de su vivienda, y que impide que le sea concedida la plaza solicitada, situada en dicho espacio. Q21/357.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha sancionado a su marido por estacionar haciendo uso indebido de una tarjeta de estacionamiento para persona con discapacidad y le ha retirado la misma. Defiende que su marido aparcó en la puerta principal del Complejo Hospitalario de Navarra para recogerle a ella, quien es titular de dicha tarjeta habilitante por tener reconocidas graves dificultades de movilidad. Añade que, cuando su marido fue multado, este estaba haciendo uso de dicha tarjeta porque ella no disponía de la moto con la que se traslada

habitualmente. Es decir, que el uso estaba justificado, al ser en beneficio de la propia titular de la tarjeta. Además, considera que el trato recibido por el agente municipal fue inapropiado y que el importe de la multa es excesivo. Q21/469.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha modificado la ubicación de una parada de taxis y la ha situado bajo la vivienda de sus padres, ocasionando perjuicios a su movilidad. Expone que estos tienen discapacidad reconocida y, además, su padre tiene concedida la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad. Hace referencia a las situaciones desagradables e incluso violentas que se producen con los taxistas cada vez que estaciona el vehículo el tiempo mínimo frente a la puerta del domicilio familiar. Solicita la reubicación de la parada y la concesión a su madre de la tarjeta de estacionamiento. Q21/962.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Cortes le deniega la devolución de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, al haberse producido la retirada material de la misma por una actuación de la Policía Municipal de Pamplona/Iruña, que consideró que se estaba dando un uso por un familiar sin presencia del titular de la tarjeta y que no concurrían los requisitos sustantivos para su utilización. Q21/1037.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

### 3.2.30. **Transparencia, derecho a la información pública y participación ciudadana.**

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Castejón ha desestimado una reclamación de responsabilidad patrimonial que presentó tras haber sufrido daños en su vehículo como consecuencia de la huida de un felino callejero de su garaje. Considera que, dado que el ayuntamiento no está adoptando medidas para la regularización de las colonias de gatos que habitan en la localidad, es el responsable de los daños que estos le han ocasionado. Sin embargo, expone que el ayuntamiento ha desestimado su petición porque entiende que no ha quedado acreditado que fuera un felino el que provocó los daños, ni que este fuera callejero, por lo que no se da la relación de causalidad entre el funcionamiento anormal del servicio público y los daños ocasionados al vehículo. Q21/105.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una asociación de vecinos formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, ha aprobado la modificación del PSIS de Ripagaina promovida por Nasuvinsa, sin llevarse a cabo un proceso participativo. Solicita por ello que esta institución recomiende la apertura de procesos participativos en este y otros supuestos similares que puedan plantearse en lo sucesivo. Critica también la inconveniencia de concentrar la vivienda social protegida en una determinada zona. Q21/373.
  - Queja investigada – Cerrada al haberse planteado el asunto en vía judicial.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Interior y el Ministerio de Defensa, en relación con la actuación policial desarrollada durante las fiestas de Sanfermines de 1978 en Pamplona/Iruña, contravienen el derecho a recibir la información obrante en los registros y archivos de la Administración, así como la obligación de esta a actuar con transparencia. Q21/374.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque la Mancomunidad de Valdizarbe no le facilita la información solicitada. En concreto, una certificación de las fechas de aprobación definitiva de las ordenanzas fiscales y de sus respectivas modificaciones, así como de sus preceptivas publicaciones en el Boletín Oficial de Navarra, y una copia de los preceptivos estudios económicos-financieros que amparen tanto la implantación inicial de la totalidad de ordenanzas fiscales, como de sus modificaciones posteriores,

o, en su caso, certificación de su inexistencia. Expone que únicamente ha recibido información sobre las ordenanzas correspondientes a dos de los servicios (aguas y residuos), sin mención alguna a las de los otros tres servicios, ni a los estudios económicos preceptivos iniciales y sus posibles modificaciones. Q21/413.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone dos quejas porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no le facilita los exámenes relativos a las pruebas selectivas de técnico de grado medio para publicaciones realizados en 2010. Expone que, dado que próximamente va a presentarse a unas listas de contratación para dicho puesto, solicitó el acceso a una copia o la publicación de dichos exámenes, tal y como se viene haciendo con otras disciplinas, sin que a día de hoy haya obtenido respuesta o se hayan publicado las pruebas con las plantillas de soluciones y respuestas. Q21/682 y C21/682.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Varios ciudadanos presentan cinco quejas porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña va a implantar la zona azul en el barrio de la Txantrea. Expresan su disconformidad con la decisión municipal y consideran que se ha adoptado sin contar con todas las personas interesadas (vecinos, comerciantes, colectivos...), sin informarles debidamente y sin permitirles participar en dicha decisión.
  - Q21/684 y Q21/699: Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
  - Q21/821, Q21/868 y C21/1816: Asunto ya tratado (Q21/684), con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.
- Una asociación ecologista interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial está incurriendo en varias irregularidades en el trámite de información pública del Proyecto de Planta Solar Fotovoltaica “PSF Ebro II”. Expone que, tras las alegaciones formuladas por las deficiencias contenidas en la documentación del proyecto, se ha publicado la declaración de Impacto Ambiental Favorable, sin haberse abierto un nuevo plazo para la participación. Considera que el proyecto se ha modificado sustancialmente tras las alegaciones, debiendo someterse de nuevo a exposición pública antes de su aprobación. Q21/787.
  - Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren no le ha dado una respuesta satisfactoria a una solicitud de información relativa al impuesto de contribución territorial. En dicha solicitud, comparaba el importe de la contribución territorial correspondiente a un chalé en Gorraiz con el del piso de protección oficial que tiene en Mutilva y, considerando que no había proporcionalidad, pedía, en ejercicio del derecho de acceso a la información pública, una explicación fundada en Derecho y en términos económicos de la diferencia. También pedía que se verificase que el impuesto municipal está bien determinado y que no tiene alcance confiscatorio. Indica que el ayuntamiento en su respuesta no se pronuncia sobre el fondo del asunto y que el documento emitido presenta defectos formales. Q21/796.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Sunbilla y el Departamento de Economía y Hacienda no le facilitan la documentación solicitada relativa a las actualizaciones urbanísticas realizadas sobre unos terrenos de dicha localidad. Q21/984.
  - Desiste el interesado.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Concejo de Figarol, durante los últimos cinco años, no informa, no responde, no actúa y rechaza todo lo relacionado con actuaciones fraudulentas relacionadas con miembros del concejo. Solicita que responda y certifique todas las cuestiones planteadas. Q21/1011.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no le facilita los exámenes relativos a varios procesos selectivos. Considera que debería establecerse en la página web municipal un histórico de las convocatorias de acceso público anteriores en el que figure toda la información de las mismas. Q21/1032.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le facilita la documentación solicitada relativa a la implantación de la zona azul en la Txantrea. Indica que el ayuntamiento, en un informe que elaboró con ocasión de otra queja tramitada, hacía referencia a la realización de “los estudios pertinentes” con anterioridad a la implantación del estacionamiento regulado. Solicita que se le entregue una copia de dichos estudios e informes. Q21/1034.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana manifiesta que la dirección del CP Julián María Espinal Olcoz de Mendigorriá ha denegado su solicitud de acceso a los datos concernientes al número de niños y niñas matriculados en el colegio. Manifiesta que se ha dirigido recientemente al Departamento de Educación, sin que hasta la fecha de interposición de la queja haya recibido contestación. C21/560.
  - Desiste la interesada.
- Un ciudadano expone que ha tenido que acudir al Consejo de la Transparencia de Navarra para que el Ayuntamiento de Cortes, le facilite determinada documentación calificada como pública. Desea conocer si atendiendo a este carácter público, está facultado para trasladar la información obtenida a los vecinos de la localidad. C21/1097.
  - Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana desea conocer cómo puede acceder a dos resoluciones del Director Gerente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, así como realizar una propuesta relacionada con los uniformes y con las tarjetas de identificación de su puesto de trabajo. C21/1503.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana desea conocer si el Concejo de la localidad de donde esta empadronada tiene la obligación de facilitarle las actas de sus reuniones anteriores a 1925. C21/1617.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana expone que el equipo municipal mantiene al grupo de la oposición en la más absoluta ignorancia, en la medida en que no informa de la actividad municipal (peticiones vecinales, facturas, trabajos previstos...).C21/1781.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

### 3.2.31. Turismo.

- Varios ciudadanos interponen catorce quejas porque el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial les ha requerido la aportación de la licencia municipal concedida por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña para los apartamentos turísticos de su titularidad, procediendo, en caso contrario, a la cancelación de su inscripción en el Registro de Turismo de Navarra. Manifiestan que no disponen de dicha licencia porque no tuvieron conocimiento de que, tras una modificación de la normativa urbanística municipal, se concedió únicamente un plazo de seis meses para regularizar los apartamentos que ya estaban inscritos en el Registro. Denuncian que se actuó con una total falta de transparencia, sin publicidad e información, y que este tipo de medidas solo favorece a grandes establecimientos hoteleros y empresas, en perjuicio del pequeño propietario.
  - Q21/69, Q21/89, Q21/114 y Q21/117: Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

- Q21/140, Q21/157, Q21/168, Q21/171, Q21/172, Q21/174, Q21/184, Q21/221 y Q21/239: Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha denegado la solicitud de licencia municipal para la actividad de su apartamento turístico. Expone que, al preguntar por la concesión, tras una modificación de la normativa urbanística municipal, de un plazo de seis meses para regularizar los apartamentos que ya estaban inscritos en el Registro, el ayuntamiento le indicó que dicho plazo se encontraba suspendido con motivo de la covid-19. Sin embargo, añade que la solicitud le ha sido denegada por haberse presentado una vez transcurrido dicho plazo. Manifiesta que el ayuntamiento ha incurrido en un error. Q21/97.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada..
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial le ha requerido la aportación de las licencias municipales concedidas por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña para los dos apartamentos turísticos que gestiona, procediendo, en caso contrario, a la cancelación de su inscripción en el Registro de Turismo de Navarra. Expone que su solicitud al ayuntamiento para adaptarlos a la nueva normativa fue presentada dentro del plazo establecido, pero que la misma fue denegada por haber sido solicitada en nombre propio (cuando actuaba como representante) y por estar solicitada con respecto a unos apartamentos inscritos en el Registro de Turismo de Navarra, con posterioridad a la aprobación inicial de la modificación del plan municipal por la que se modificó la regulación de los apartamentos turísticos. Q21/182.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

### 3.2.32. Urbanismo.

#### A) Planeamiento urbanístico:

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le reconoce el uso y disfrute de una franja de terreno de su propiedad situada junto a su local, pero tampoco procede a expropiársela asumiendo el ayuntamiento el porcentaje de gastos correspondientes al terreno y no obligándole a abonar la cuantía de las obras de urbanización. Q21/671.
  - 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 una queja porque no están conformes con el Plan Especial de Actuación Urbana sobre la zona de Artadiburua, en Huarte-Uharte, y la suspensión de emisión de licencias urbanísticas decidida por el ayuntamiento. Exponen los antecedentes relacionados con el asunto suscitado y los motivos de oposición de los vecinos residentes en la zona. Q21/895.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes. Se ofrece el servicio de mediación de la institución, que no es aceptado por el ayuntamiento (M21/9).
- Una ciudadana manifiesta que su madre era la propietaria de una parcela sita en la denominada meseta de Cordovilla, que se vio afectada por el PSIS de Cordovilla. Para la ejecución del plan, indica que se constituyó una Junta de Compensación a la que se vieron obligados a pertenecer y que, tras una reparcelación, les fueron asignadas unas participaciones. El PSIS fue declarado nulo, procediendo la Junta de Compensación a reclamar a los compromisarios los gastos que, en el caso de su madre, no pudo afrontar. Ello derivó en la existencia de deudas en vía de apremio pendientes de cobro. C21/463.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

#### B) Ejecución del planeamiento:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Mendavia ha extendido las obras de urbanización que se están realizando en una unidad de ejecución, a las parcelas de varios vecinos que inicialmente rechazaron formar parte de dicha unidad de ejecución y que, una vez iniciadas las

obras, han solicitado que estas también se ejecuten en sus parcelas. Denuncia que estos vecinos no han seguido el procedimiento establecido normativamente (constitución de junta de compensación, proyecto de reparcelación, escrituración de nuevas fincas, proyecto de urbanización...), habiendo obtenido el mismo resultado con la presentación de una simple instancia. Q21/338 y C21/821.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Olite-Erriberri no interviene ni da respuesta a la propuesta de elaboración de un convenio en materia urbanística. Expone que, como consecuencia del desarrollo urbanístico de una unidad parcelaria y la consecuente generación de cargas urbanísticas superiores al valor de las fincas, se solicitó al ayuntamiento la revisión del planeamiento urbanístico, proponiéndole la firma de un convenio, de forma que reconsiderase la situación y explorase maneras técnico-jurídicas de viabilizar el proyecto. Q21/419.
  - El asunto pasa al Servicio de Mediación para mediación entre ciudadano y ayuntamiento (M21/2).
- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Ituren ha concedido una licencia de obras a la propietaria de la parcela colindante a la suya para la construcción de una vivienda unifamiliar. Consideran que al concederse la licencia de obras debió exigirse la ejecución del camino o, en caso de no hacerlo, modificar las Normas Subsidiarias. Manifiestan su temor a que, en el futuro, de no ejecutarse este camino ubicado en el lado oeste de la unidad de actuación, se les obligue a ellos a ejecutar un nuevo camino en una parcela de su propiedad lindante por el este con dicha unidad, tal y como aparece previsto en la Estrategia Municipal de Ordenación del Territorio (EMOT) del Plan General Municipal de Ituren, que está actualmente en tramitación. Q21/445.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Funes no le reconoce la titularidad de una parcela adquirida en 1989, sino que le otorga a la misma carácter público. Expone que se le ha facilitado la cédula parcelaria en la que consta la titularidad municipal, pero que él dispone del contrato de compraventa del terreno. Denuncia que el ayuntamiento autorice la apertura de puertas y ventanas a la parcela, al tratarse de una manzana cerrada en la que la apertura de huecos solo puede producirse en el lado de la parcela que da acceso a la vía pública. Q21/753.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula dos quejas porque el Ayuntamiento de Adiós le ha requerido la aportación de documentación en el seno de un procedimiento para la concesión de una licencia de obras para la instalación de una piscina de poliéster en una parcela de su propiedad. Expone que la documentación requerida le parece excesiva, valoración que sustenta en la información que ha ido obteniendo de los profesionales que se dedican a la instalación de piscinas y de vecinos del propio municipio y de otro colindante, a los que no se les ha realizado requerimientos tan exigentes. Q21/798 y C21/1691.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Lekunberri vierte afirmaciones falsas en un documento remitido a los vecinos y vecinas respecto al procedimiento de urbanización de un sector. Expone que el ayuntamiento no efectuó, como afirma en el escrito, ninguna reparación parcial, sino que esta fue promovida por los nuevos promotores propietarios de algunas parcelas y casas sin vender. Además, tampoco realizó, como asegura, distintos requerimientos a la Junta de Compensación. Manifiesta que las graves deficiencias que presenta el asfaltado de los viales del sector se arrastran desde hace catorce años por negligencia del ayuntamiento. Q21/837.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Cáseda no le contesta a su solicitud de comprobación por los servicios técnicos de la adecuación del cierre de su parcela a la alineación establecida en el Plan Municipal, tras haber sido concedida la licencia de obras. Q21/1202.
  - Queja investigada en tramitación.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin-Barañain no le responde a dos consultas urbanísticas y a una solicitud de licencia de obras para la ejecución de reforma de local para tres viviendas. Q21/1218.
  - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana expone que el Concejo de Zabalegui ha incluido su parcela rústica urbanizable en una Unidad Parcelaria para proceder a su urbanización. En consecuencia, se les ha obligado a invertir una gran cantidad de dinero en algo que ella no necesita. C21/1218.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.

### C) Protección de la legalidad y la disciplina urbanísticas:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Artajona no actúa frente a unas obras sin la correspondiente licencia urbanística que se vienen ejecutando en una vivienda situada junto a un inmueble de su propiedad. Muestra su preocupación por que las mismas, especialmente las de las ventanas y la terraza, puedan afectar a edificaciones futuras. Solicita que el ayuntamiento adopte medidas de restauración de la legalidad urbanística vigente. Q21/25.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Navascués-Nabaskoze le ha impuesto una multa por el incumplimiento de la orden de ejecución de obras en el edificio del que es copropietaria. Defiende que durante años ha intentado dar respuesta a los requerimientos de obras efectuados por el ayuntamiento, pidiendo presupuestos y facilitándoselos a los otros copropietarios, sin haberse podido realizar la obra, bien porque los presupuestos de obras no han sido aceptados o, porque aceptados, no se ha enviado el dinero, no pudiendo ella adelantar todo el montante económico de la obra. Critica el importe de la sanción, que pone de manifiesto el ánimo confiscatorio del ayuntamiento, la falta de transparencia del procedimiento y la falta de consideración aun siendo conecedor de la problemática familiar. Q21/31.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una comunidad de propietarios formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha proyectado la construcción de un edificio de viviendas, locales, garajes y trasteros que no se ajusta a la normativa urbanística. Están en desacuerdo con varios aspectos contenidos en el proyecto y, particularmente, por la altura del nuevo edificio. Critican que exista publicidad de la constructora, a pesar de no tener aún licencia de obras, donde vende una iluminación y unas condiciones que son las mismas que se les pretende quitar a ellos. Q21/64.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula dos quejas porque el Ayuntamiento de Castejón no adopta ninguna medida ante las molestias que ocasiona el uso de una chimenea situada en un patio aldaño a su vivienda. Expone que dicha chimenea no dispone de licencia de obra y se encuentra fuera de ordenación desde hace más de 25 años. Dispone de certificados de bomberos, certificados médicos y firmas de los vecinos que avalan la retirada de la misma. Manifiesta que el humo que desprende, que imposibilita tender la ropa o abrir las ventanas, está afectando a la salud de todos. Q21/128 y C21/245.
  - Quejas solucionadas durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren no adopta medidas tendentes a solucionar varios asuntos que afectan a su comunidad de propietarios. Expone que, en relación con la colocación de un pasamanos o barandado en el inmueble, solicitó la intervención del ayuntamiento para que instase al resto de propietarios a su instalación, y que, respecto al acceso a la zona de aparcamiento, solicitó que la entidad local mediara. Indica que, sin embargo, el ayuntamiento no interviene y que ha redactado un informe con cuyo contenido no está conforme. Q21/254.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Lodosa no adopta ninguna medida ante el estado en el que se encuentra un solar próximo a su vivienda. Manifiesta que reside allí desde el año 2016 y que ya entonces se dirigió al ayuntamiento para poner de manifiesto la situación de insalubridad de dicho terreno. Expone que, a pesar de que el ayuntamiento ha realizado alguna actuación, el solar suele utilizarse por dueños de perros y de caballos. Q21/556.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Peralta-Azkoien no le contesta a una consulta que planteó en relación con la legalidad de un porche de madera, de considerable peso, anclado sobre una terraza del edificio donde reside, que le está ocasionando grietas en las paredes de su vivienda. Q21/681.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Olejua no media entre su vecino y ella, a fin de que cesen las continuas obras ejecutadas en la parcela colindante que afectan a su propiedad. Q21/727.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Larraun y el Concejo de Mugiro no adoptan medidas ante obras que se han realizado sin licencia, infracciones de la ordenanza e instalaciones ilegales en suelo urbano que suponen la transacción de suelo público a manos privadas. Califica de grosera una respuesta del concejo a una reclamación presentada. Q21/744.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varios ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Cáseda no adopta medidas ante el estado de insalubridad en que se encuentra un solar próximo a sus viviendas. Exponen que el terreno es de titularidad privada y municipal, y que el abandono es tal, que es un foco de animales y zarzas y el causante de humedades importantes en toda la calle y en las viviendas. Han solicitado en múltiples ocasiones al ayuntamiento la limpieza del solar, sin haber recibido respuesta. Q21/765.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Viana no le contesta a varias instancias en las que denuncia el uso irregular de la chimenea de un edificio colindante al de su vivienda, que afecta muy negativamente a la utilización normal de su terraza. Q21/826.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Tudela, en el justiprecio establecido en el proyecto de expropiación de su vivienda, no contemplaba los gastos de derribo de esta, produciendo un perjuicio económico a sus propietarios, quienes, en cumplimiento de lo indicado por el ayuntamiento, procedieron a su derribo para evitar daños mayores. Q21/827.
  - 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 Mendavia continúa sin adoptar medidas ante el estado de abandono de varios edificios de la localidad. Manifiesta que desde 2018 lleva solicitando la pertinente inspección de los mismos y la elaboración del informe de valoración que corresponda. Critica que hasta la fecha no se haya materializado ninguna actuación para solventar el problema. Expone que, además, ha expirado el plazo de seis meses que se les concedió a los propietarios de los inmuebles para ejecutar las obras necesarias para conservar las condiciones óptimas. Q21/856.
  - Queja investigada en tramitación.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar) no le devuelve la fianza que depositó para la ejecución de obras de rehabilitación en una vivienda. Expone que, pese a haberla reclamado en varias ocasiones y a haber transcurrido más de un año desde que es exigible, no ha recibido todavía la cuantía depositada. Q21/952.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Puente la Reina-Gares se niega a iniciar un procedimiento de investigación y, en su caso, sancionador, ante las obras de reforma ejecutadas en una parcela, en las que se retiraron y transportaron elementos que contenían amianto. Q21/1012.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.
- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Cascante no ha aceptado su solicitud de demolición de lo ilegalmente construido en la vivienda de su vecino. Exponen que la concesión de licencia de legalización de las obras se condicionaba a la entrega de determinada documentación, por lo que, al no haber sido esta aportada, procede decretar la demolición a costa del infractor. Indican que están afectados por las obras, entre otros motivos, porque hay una ventana que les obliga a asumir una servidumbre, se han construido metros de más y antes de tiempo, al hacer la terraza a un nivel más alto, ya no hay altura suficiente en la pared medianera y proyecta vistas que no tenía que proyectar, su vecino puede acceder fácilmente a su propiedad, y porque hay humedades en su lado de la pared. Q21/1025.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana interpone dos quejas porque el Ayuntamiento de Gallipienzo no adopta las medidas necesarias ante las humedades que, como consecuencia de las obras de derribo iniciadas en la parcela colindante a la vivienda de sus padres, han comenzado a aparecer en esta porque los muros medianiles que dan a la vivienda se encuentran desprotegidos de las inclemencias del tiempo, y porque existen escombros amontonados de piedra donde filtra el agua sin canalizar, habiéndose producido este último invierno nuevas humedades. Q21/1041 y C21/543.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur y el Concejo de Zariquiegui no requieren a su vecina la retirada de varios elementos decorativos que ocupan parte de la acera. Considera que la respuesta del ayuntamiento a su primera reclamación fue tardía y crítica que la segunda no la resolvió, sino que la remitió al concejo sin ninguna motivación. Q21/1086.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Beire se está demorando en exceso en la tramitación de un expediente para la concesión de una licencia urbanística para la rehabilitación de un edificio agrícola. Q21/1113.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Tafalla le ha remitido una orden de demolición de una caseta de ocio y le viene imponiendo multas coercitivas en tanto no cumpla dicha orden. Expone que presentó una solicitud de licencia de obras pero que esta no fue resuelta ni por el Ayuntamiento de Tafalla ni por el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos. Solicita la legalización de esta construcción conforme a las disposiciones del nuevo plan que está elaborando el ayuntamiento. Q21/1173.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano expone la, a su juicio, posible contradicción de las Ordenanzas de Edificación del Plan Municipal de Orkoien y Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios, en lo relativo a la salida de humos al exterior por las fachadas y patios de los edificios. C21/2147.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.

**D) Información urbanística:**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar le ha cobrado una tasa, derivada de una consulta que realizó acerca del régimen urbanístico de una parcela cuya adquisición estaba valorando para construir una vivienda unifamiliar. Expone que estaba interesado en la compra de un terreno urbano pero que la información que se ofrecía en algunos anuncios era confusa, por lo consultó al ayuntamiento, quien, además de demorarse en exceso en facilitarle una respuesta, le ha cobrado una tasa. Q21/901.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Peralta no le contesta a una instancia mediante la que solicita información en relación con el expediente de legalización de la apertura de unos garajes Q21/1008.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le facilita información escrita sobre el estado de tramitación de un expediente de disciplina urbanística incoado a su vecina. Q21/1123.
  - Queja investigada en tramitación.

**3.2.33. Vivienda.****A) Derecho de acceso a una vivienda:**

- Una ciudadana presenta una queja por las dificultades que experimenta para acceder a una vivienda adecuada. Expone que su hija de quince años y ella fueron desahuciadas, viéndose obligadas a residir en un piso compartido. Añade que su deseo es acceder a otra vivienda, pero le resulta imposible hacer frente a los elevados alquileres que se solicitan. Indica que está desesperada porque en los servicios sociales no le ayudan. Q21/14.
  - Desiste la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y el Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain, no coordinan sus recursos para adoptar las medidas que sean necesarias para garantizar a su familia el acceso a una vivienda digna. Expone que es madre soltera, tiene cuatro hijos a su cargo y que carece de ingresos suficientes para conseguir una vivienda alternativa, ante la necesidad sobrevenida de abandonar aquella en la que han venido residiendo, por falta de renovación del contrato por decisión del propietario. Q21/32.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y el Ayuntamiento de Corella, no adoptan medidas ante las dificultades que tiene para encontrar una vivienda en régimen de arrendamiento a un precio asequible a sus circunstancias económicas. Expone que lleva inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida desde el año 2018 y que su situación ha empeorado a lo largo de este tiempo, especialmente su salud, teniendo actualmente reconocido un grado de discapacidad del 67%. Q21/44.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisajes y Proyectos Estratégicos, y el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, no adoptan las medidas necesarias para garantizar de una forma eficaz su acceso y el de su hijo recién nacido a una vivienda digna y adecuada. Expone que es víctima de violencia de género, que carece de trabajo y que ha de abandonar la vivienda donde reside, al haberse extinguido el contrato de arrendamiento suscrito por su expareja. Q21/75.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja por las dificultades que experimenta para acceder a una vivienda en régimen de alquiler a un precio asequible. Expone que tiene dos hijos menores de edad y que, a pesar de encontrarse inscrita en el Censo de solicitantes de vivienda protegida y de haber realizado determinadas gestiones para procurarse una vivienda, las mismas han sido infructuosas. Q21/112.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Castejón y el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no adoptan medidas tendentes a solucionar el problema habitacional que presenta junto con su mujer y sus tres hijos, ante el inminente deber de abandonar la vivienda en la que residen. Expone que lleva dos años inscrito en el censo de solicitantes de vivienda protegida y que no puede acceder al alquiler privado, a causa de su situación de desempleo, de la falta de rentas y de su situación familiar. Q21/142.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque no le es concedida a su familia una vivienda protegida. Expone que reside junto con su mujer y sus dos hijos en una vivienda cuyo alquiler tiene dificultades para abonar. Indica que la situación se ve agravada porque, tal y como consta en un certificado médico, no puede trabajar. Q21/203.
  - Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no le ofrece ninguna alternativa habitacional ante su situación de exclusión social. Expone que, dado que carece de ingresos y de una vivienda donde residir, se vio obligado a entrar en un piso propiedad del ayuntamiento que estaba abierto y en estado de abandono. Indica que le ha sido notificada la orden de desalojo, sin serle activado ningún tipo de prestación o ayuda social. Q21/205.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Solucionada.
- Una ciudadana formula dos quejas porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le adjudica una vivienda protegida adaptada a la discapacidad física que presenta en un grado del 65%, a pesar de llevar tres años inscrita en el Censo de solicitantes. Añade que su vivienda actual tiene múltiples barreras arquitectónicas, pero que se encuentra con dificultades para reformarla al necesitar el permiso del resto de copropietarios. Manifiesta los problemas que tiene para acceder a la compra de una vivienda en el mercado privado. Q21/216 y C21/524.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja por las dificultades que tiene para encontrar una vivienda en régimen de arrendamiento a un precio asequible a sus circunstancias económicas. Expone que lleva inscrita en el Censo de solicitantes de vivienda protegida desde el año 2018 y que se encuentra divorciada y reside junto con sus dos hijos menores de edad en una vivienda de alquiler privado que debe abandonar el próximo mes de mayo porque así se lo ha indicado la arrendadora. Señala que ha solicitado sin éxito una vivienda a promotoras privadas y en el Fondo Foral de Vivienda Social, y que ha intentado el alquiler en el mercado libre, pero que los precios de renta que le exigen, aun en el supuesto de que se le concediera la ayuda David, resultan inasumibles para su capacidad económica. Q21/251.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no adopta las medidas adecuadas para garantizarle el acceso a un vivienda digna y adecuada. Expone que reside en una vivienda con su madre, con la que la situación es difícil, y con su hija de un año. Relata los problemas económicos que atraviesa. Q21/313.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada la recomendación general, pero no solucionado el caso particular.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, se demora en adjudicarle una vivienda protegida. Expone que es una mujer soltera y sin hijos, situación que no es valorada a los efectos de acceder a una vivienda protegida en régimen de alquiler. Añade que, por ello, desde hace años reside en pisos compartidos, pues el sueldo que percibe no es suficiente para hacer frente a un alquiler privado, ni tampoco puede acceder a ningún tipo de ayuda, al superar, por poco, los límites de ingresos de las mismas. Q21/353.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque necesita acceder a una vivienda digna y adecuada a un precio asequible. Expone que vive solo en una habitación en régimen en alquiler porque sus ingresos económicos provenientes de la renta garantizada no le permiten acceder a una vivienda privada. Señala que ha intentado sin éxito acceder a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento, tanto a través del Censo de solicitantes, como en el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña o en promociones privadas de viviendas protegidas. Q21/379.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada la recomendación general, pero no solucionado el caso particular.
- Un ciudadano presenta una queja porque necesita acceder a una vivienda digna y adecuada a un precio asequible. Expone que lleva residiendo veintidós años en España y que actualmente vive solo en una habitación en régimen en alquiler porque sus cuatro hijos residen fuera, si bien su intención es que toda la familia pueda reagruparse en Pamplona/Iruña. Añade que sus ingresos económicos provenientes de la renta garantizada no le permiten acceder a una vivienda privada. Ha recurrido, sin éxito, a los diferentes itinerarios públicos habilitados en materia de vivienda (censo de solicitantes de vivienda protegida, viviendas de emergencia habitacional...). Q21/380.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada la recomendación general, pero no solucionado el caso particular.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le concede una vivienda protegida acorde a las necesidades de su familia. Expone que su cónyuge y ella tienen una hija de dos años, que viven en una vivienda con problemas de humedades, en una última planta sin ascensor, y que no pueden acceder a una vivienda adecuada a un precio que puedan asumir. Q21/406.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada la recomendación general, pero no solucionado el caso particular.
- Una ciudadana interpone una queja porque tiene dificultades para encontrar una vivienda en régimen de arrendamiento a un precio asequible adaptada a las necesidades de su hija de ocho años, que tiene reconocido un grado de discapacidad del 91% y grandes dificultades de movilidad, circunstancia que se ve agravada conforme la menor va creciendo. Expone que lleva inscrita cuatro años en el censo de solicitantes de vivienda protegida, y que precisa de una vivienda adaptada donde residir con sus dos hijas, ya que la vivienda en alquiler en la que actualmente residen no se encuentra adaptada a las necesidades de su hija. Q21/433.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque, en su condición de familia monoparental, atraviesa serias dificultades para acceder a una vivienda. Expone que lleva ocho años inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida, sin resultar adjudicataria, y que no dispone de ingresos suficientes para optar a un piso en el mercado libre. Considera que la condición de familia monoparental se debería valorar a efectos del baremo para acceder a una vivienda protegida. Q21/573.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le concede una vivienda mayor a un precio asequible, donde pueda vivir de forma digna y adecuada. Expone que reside con su pareja y cuatro hijos en una vivienda de dos dormitorios en régimen de arrendamiento, la cual es propiedad de NASUVINSA. Q21/623.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, a pesar de llevar ocho años inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida, no le ha adjudicado ninguna vivienda. No entiende el motivo por el que el departamento indica que le adjudicaron viviendas en 2015 y 2016. Expone que se ha puesto en contacto con Nasuvinsa para solicitar explicaciones y que se le concreten las fechas y pisos supuestamente ofrecidos, pero le han comunicado que ellos no disponen de esa información. Q21/772.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le trasladan junto a su hija a una vivienda en adecuadas condiciones. Expone que residen en una vivienda con humedades, lo cual agrava las alergias de la menor. Añade que sus vecinos han sido denunciados por agresiones y que residen allí de forma ilegal. Q21/779.
  - Queja investigada – Asunto ya tratado (AO21/11), con resolución emitida que fue aceptada por la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le adjudican una vivienda, pese a llevar diez años inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida. Expone que reside junto con sus dos hijas en un piso de emergencia que debe abandonar próximamente, el cual se encuentra plagado de chinches. Q21/781.
  - Queja investigada – Asunto ya tratado (AO21/11), con resolución emitida que fue aceptada por la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le conceden una vivienda. Expone que reside en una vivienda municipal junto a sus tres hijos menores, habiendo finalizado ya el contrato, pero que no sabe dónde ir. Q21/784.
  - Queja investigada – Asunto ya tratado (AO21/11), con resolución emitida que fue aceptada por la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque tiene dificultades para acceder a una vivienda. Expone que lleva desde el año 2005 en Pamplona/Iruña y que tiene una hija de un año y tres meses. Añade que su contrato de alquiler finaliza en pocos días y que el propietario le ha negado la renovación del mismo a pesar de no tener ningún impago de cuotas. Está inscrito en el censo de solicitantes de vivienda protegida y recientemente le ha sido notificada la denegación de su solicitud de vivienda de emergencia municipal. Q21/817.
  - Queja investigada – Asunto ya tratado (AO21/11), con resolución emitida que fue aceptada por la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le conceden una vivienda digna y adecuada, a pesar de llevar inscrita en el censo de solicitante de vivienda protegida varios años y haber solicitado una vivienda de emergencia municipal. Expone que reside en una habitación junto a su hijo de diez años de edad, con quien se ve en la obligación de compartir cama a causa del poco espacio del que disponen. Además, comparte la vivienda con otras seis familias. Q21/891.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le conceden una vivienda digna y adecuada a un precio asequible. Manifiesta que reside con su hija de seis años en una habitación de una vivienda que va a tener que abandonar próximamente, no disponiendo actualmente de una alternativa. Añade que su único ingreso es la renta garantizada, lo cual dificulta aún más el acceso a una vivienda. Q21/902.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos no le concede una vivienda. Expone que vive con sus cuatro hijos (tres de ellos menores de edad) y su mujer, en un piso alquilado que deben abandonar al haber sido requerido por su propietaria. Indica que lleva más de veinte años inscrito en el censo de solicitantes de vivienda protegida y que es el único miembro de su familia que tiene un empleo, por lo que experimenta numerosas dificultades para encontrar otra vivienda que poder sufragar. Q21/903.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada la recomendación general, pero no solucionado el caso particular.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le concede una vivienda. Expone que reside en un piso pequeño de una habitación, que debe compartir junto con dos personas más, y que lleva tiempo inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida a la espera de que se le adjudique un piso. Q21/911.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le facilita a su familia el acceso a una vivienda protegida de mayor superficie en su condición de familia numerosa. Critica que para acceder a una vivienda protegida de más de noventa metros cuadrados se les exige ser siete miembros en la unidad familiar (actualmente son cinco), mientras que para las nuevas promociones no se exigen los mismos requisitos e incluso se adjudican sin cumplirlos. Q21/926.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le dan acceso a su familia a una vivienda en régimen de alquiler a un precio asequible. Expone que actualmente reside junto con su mujer y sus dos hijos menores en un piso, habiendo recientemente descubierto que pertenece a una entidad bancaria, como consecuencia de lo cual se han visto incurso en un procedimiento judicial de desahucio. Además, indica que la vivienda no dispone de suministro de agua. Q21/934.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Desistimiento.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha denegado la autorización para la firma de un contrato de arrendamiento de una vivienda protegida adjudicada, por no haber acreditado su condición de víctima de violencia de género, en las fechas reglamentariamente establecidas. Expone que, previamente a la firma del contrato de arrendamiento, aportó la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos de acceso, incluida la acreditación de su condición de víctima de violencia de género. Defiende que desconocía que dicha acreditación caducaba a los dos años, por lo que solicitó una nueva, la cual le fue expedida. Q21/943.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le facilitan una solución ante su situación de emergencia habitacional. Expone que reside con su hijo de doce años en una vivienda de 48 m2 y que necesita acceder a una vivienda con mayor superficie para que sus otros cuatro hijos puedan volver a Navarra. Añade que su único ingreso es la prestación por desempleo, por lo que experimenta serias dificultades para encontrar una vivienda adecuada. Q21/948.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le concede una vivienda, a pesar de la situación de imperiosa necesidad en la que se encuentra su familia, de la que forman parte dos niños de muy corta edad (dos años y nueve meses, respectivamente), ante el próximo desahucio de la vivienda en que residen. Q21/960.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada – Seguimiento.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y el Ayuntamiento de Barañáin-Barañain no le conceden una vivienda en régimen de alquiler a un precio asequible. Expone que su familia está formada por su mujer, que tiene reconocida un grado de discapacidad del 87%, y un hijo menor de edad. Añade que residen actualmente en una furgoneta de su propiedad, en tanto no se les adjudique un hogar. Ha acudido a todos los itinerarios públicos habilitados en materia de vivienda, sin éxito. Q21/1006.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de la Zona Básica de Noáin no le concede una vivienda digna y adecuada a pesar de la complicada situación personal y familiar en la que se encuentra. Expone que reside en junto con su marido y dos hijas en una vivienda de alquiler privado, de la cual serán desahuciados inminentemente puesto que la prórroga de la paralización del lanzamiento está próxima a finalizar. Q21/1017.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de la Zona Básica de Noáin y el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no atienden la necesidad habitacional que atraviesa ante el deber de abandonar la vivienda en la que reside por ser ésta objeto de un testamento. Tiene conocimiento de la existencia de viviendas disponibles para casos urgentes, pero no se le conceden. Está desesperada porque cualquier día va a acabar en la calle con su hija. Q21/1018.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja para que el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, conceda a sus amigos y a sus cuatrillizos un piso de alquiler social. Expone que se encuentran de alquiler en una vivienda que no reúne las condiciones óptimas para atender bien a los bebés. Manifiesta que, si bien la pareja estaba inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida, la inscripción ha caducado, no pudiendo realizar una nueva hasta dentro de varios meses. Q21/1166.
  - 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.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le concede una vivienda protegida. Expone que reside en un piso alquilado junto a su mujer y su hijo, y que han sido requeridos por el propietario para que lo abandonen en fechas próximas. Señala que han intentado buscar una vivienda alternativa, pero, dados los ingresos de que disponen actualmente, les han negado la posibilidad. Q21/1181.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le concede una vivienda. Expone que reside en un albergue que debe abandonar y las dificultades de acceso tanto a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento, como a las ayudas al alquiler existentes. Q21/1244.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.

**B) Ayudas públicas a la compra y arrendamiento de vivienda:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha negado su derecho a seguir percibiendo la ayuda al alquiler del programa David, como consecuencia de haber percibido una ayuda a la conciliación, en concepto de rentas exentas. Expone que la obtención de dicha ayuda a la conciliación ha ocasionado que sus ingresos anuales pasen a suponer 1,72 veces el índice SARA, estando establecido el tope máximo de ingresos para poder acceder a la ayuda David en 1,7 veces el índice SARA. Q21/49.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque tiene dificultades para poder acceder a una vivienda en régimen de alquiler a un precio asequible. Expone que hasta hace un mes ha tenido reconocida la ayuda al alquiler del programa Emanzipa. Sin embargo, al intentar renovar esta ayuda, no ha podido hacerlo por cuanto que sus ingresos son superiores a 20.000 euros y no se ha tenido en cuenta a su hijo menor de edad como miembro de la unidad familiar. Q21/132.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque la aplicación informática del programa de ayudas al alquiler Emanzipa, no permite introducir cuentas bancarias extranjeras. Expone que ha presentado una incidencia porque el arrendador de la vivienda en que reside es de origen alemán y el sistema no le permite insertar su cuenta bancaria. Añade que, pese a haber recibido una respuesta satisfactoria, el error sigue sin ser subsanado, con la consiguiente imposibilidad de percibir la ayuda durante estos meses. Q21/163.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no valida la documentación por ella presentada para acreditar el pago del arrendamiento de la vivienda en la que reside y, en consecuencia, no le abona varias mensualidades de la ayuda del programa David. Expone que el motivo es porque en los justificantes no consta la dirección completa de la vivienda. Explica que la razón es imputable a la entidad financiera que emite el certificado bancario, ya que el número de caracteres que permite incluir el apartado referido al concepto, no permite incluir la dirección completa. Q21/330.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le abona una mensualidad de la ayuda del programa David para el arrendamiento de la vivienda en la que reside, porque el justificante bancario entregado para acreditar el pago del alquiler de dicha mensualidad corresponde a otro periodo. Defiende no ser cierto lo indicado por el departamento, puesto que se trata del justificante del periodo requerido. Q21/341.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le reconoce varias mensualidades de la ayuda al alquiler del programa Emanzipa, al superar el recibo abonado la renta máxima permitida. Defiende que, efectivamente es así, pero porque este incluye, además de la cuota de alquiler, los gastos de comunidad y suministros, tal y como viene desglosado en el propio recibo. Ha tratado de exponer esta situación a través de la dirección de correo electrónico que a tal efecto se proporciona, sin éxito. Q21/458.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no valida la documentación por él presentada para acreditar el pago del arrendamiento de la vivienda en la que reside y, en consecuencia, no le abona una mensualidad de la ayuda del programa Emanzipa. Expone que el motivo es porque en el recibo no se indica la mensualidad concreta abonada ni la dirección de la vivienda. Critica no haber sido informado de ello hasta después de concederse la ayuda, no pudiendo ya modificar el justificante de la transferencia. Q21/496.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le tramita una solicitud de ayuda al alquiler del programa David, por no encontrarse inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida. Defiende que lleva inscrita varios años y que, con motivo de un cambio de domicilio, renovó su inscripción en 2018 y en 2020. Sin embargo, la Administración, tras un procedimiento tramitado para dar de baja aquellas inscripciones que no hubieran sido renovadas a los dos años, considera que se encuentra excluida. Pone de manifiesto la situación personal en la que se encuentra (es víctima de violencia de género y tiene un hijo con el que reside) y expone la urgente necesidad que tiene de que se le reconozca la ayuda. Q21/511.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no valida la documentación por ella presentada para acreditar el pago del arrendamiento de la vivienda en la que reside y, en consecuencia, no le abona varias mensualidades de la ayuda del programa David, porque en los justificantes no consta la dirección completa de la vivienda. Defiende que la referencia completa figura en otros documentos que obran en el departamento. Q21/748.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no valida la documentación por él presentada para acreditar el pago del arrendamiento de la vivienda en la que reside y, en consecuencia, no le abona una mensualidad de la ayuda del programa Emanzipa, porque en el justificante no consta la dirección completa de la vivienda. Añade que dicho defecto se le comunicó cuando el plazo había finalizado, sin darle la posibilidad de subsanarlo. Q21/875.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le abona varias mensualidades de la ayuda del programa Emanzipa. Expone que son mensualidades que no cobró porque se encontró con diversos obstáculos para presentar su solicitud, por ejemplo, la imposibilidad de introducir el número de cuenta bancaria extranjera de su arrendador. Q21/877.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana expone que el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha denegado la ayuda del programa Emanzipa por superar los ingresos máximos permitidos (20.000 euros). Manifiesta que vivió los últimos cinco años en Madrid y que, consecuentemente, realizó la declaración del IRPF del ejercicio 2019 conforme a la normativa estatal en la Agencia Tributaria. Explica que en su declaración de la renta figura como base imponible el importe de 18.602,92 euros y que no tiene rentas exentas, por lo que, a su juicio, cumple con el límite de ingresos. C21/580.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.

### **C) Censo de solicitantes de vivienda protegida y adjudicación de viviendas:**

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no les ha adjudicado una vivienda protegida en una promoción seguida en Sarriguren, siendo ella una persona con discapacidad y movilidad reducida. Señalan que han tenido conocimiento de que han resultado adjudicatarias personas con menor puntuación que la suya y que, al preguntar por los motivos, se les ha indicado que ello obedecía a que habían optado por manifestar su preferencia por una vivienda de tres habitaciones. Muestra su disconformidad con que no se les informara sobre este criterio de adjudicación, que les excluye de la opción de acceder a una vivienda de dos dormitorios. Q21/289.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no dispone de criterios establecidos para la adjudicación de las viviendas protegidas de una promoción concreta entre las personas que han resultado adjudicatarias de las mismas a través del Censo de solicitantes de vivienda protegida. Se encuentra disconforme con el hecho de que el único criterio establecido para realizar dicha adjudicación sea el respeto al número de dormitorios seleccionado y la reserva específica por la que se accede, pudiendo actuar el promotor libremente a la hora de asignar las viviendas protegidas entre las personas adjudicatarias. Considera que ello puede generar situaciones injustas y tratos de favor a familiares o amistades. Q21/624.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, en el procedimiento de adjudicación de viviendas protegidas, da prioridad al número de dormitorios escogidos, con independencia de la puntuación obtenida mediante la aplicación del baremo, lo cual lleva a que las primeras opciones de unos solicitantes prevalecen sobre las segundas opciones de otros. Propone que prime el baremo sobre la preferencia del número de dormitorios de la vivienda. Q21/643.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque no puede darse de alta en el censo de solicitantes de vivienda protegida de forma telemática. Expone que, tal imposibilidad, derivaría del hecho de constar en la aplicación un “borrador” de alta correspondiente a un año anterior. Indica que, al no poder ser eliminado el borrador por vía telemática, el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos le instó, bien a obtener una cita presencial, bien a introducir los datos correspondientes a la última declaración del IRPF. Considera que, en este último caso, dado que se produciría un desajuste entre lo declarado y la realidad (pues la referencia al año que figura en el borrador de la aplicación no es editable), se le incitaba a cometer un delito de falsedad documental. Q21/690.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha excluido del Censo de solicitantes de vivienda protegida, por incumplir con el requisito de capacidad económica establecido. No está conforme con dicha exclusión y expone que los datos fiscales tomados en consideración son erróneos al no tener en cuenta que realizó la declaración de la renta ante la Agencia Tributaria del Estado, por haber trabajado durante el año 2020 en Barcelona. Manifiesta que ha remitido varios correos electrónicos a la sociedad pública Nasuvinsa informando de esta circunstancia, sin que los mismos hayan sido considerados, ya que la única información que ha recibido es que la exclusión es correcta por ser responsabilidad de los solicitantes el mantener actualizados los datos contenidos en su inscripción. Q21/835.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, les deniega la autorización de firma del contrato de compra de vivienda de protección oficial, por no alcanzar un producto financiero del que son titulares el saldo de 6.000 euros a fecha de apertura, ni a 31 de diciembre de los años 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020. Defienden que sí cumplían el requisito en los momentos reglamentariamente establecidos, estos son, en el momento de inscribirse en el censo de solicitantes y en el momento en el que se inició el procedimiento de adjudicación en el que resultaron adjudicatarios. Q21/1177.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano formula una queja porque necesita acudir a la oficina de Nasuvinsa para tramitar su inclusión en el censo de solicitantes de vivienda y así optar a la concesión de una vivienda en alquiler, pero se le indica constantemente que no hay citas disponibles. Q21/1243.

- 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 manifiesta que su tía, de avanzada edad, reside en régimen de alquiler en el barrio de San Pedro, en una vivienda propiedad de Ayuntamiento de Pamplona/Iruña. Manifiesta que hay varios pisos ocupados y ambiente de inseguridad, por lo que desea poder trasladarse a otra vivienda con un precio asequible.C21/133.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

#### D) Derecho de tanteo:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha impuesto una multa coercitiva que trae causa del ejercicio por dicho departamento de un derecho de tanteo sobre una vivienda de su titularidad. Expone que, tras haber comunicado a la Administración su intención de vender la vivienda en la que reside junto con su pareja y su hija de tres años de edad, finalmente, no se pudo realizar la venta porque se frustró la compra de otra vivienda que tenía apalabrada por una causa sobrevenida y ajena a su voluntad. Sin embargo, el departamento continuó con el ejercicio del derecho de tanteo y, dado que no ha elevado a escritura pública la compraventa de la vivienda tanteada, le ha impuesto la multa. Q21/411.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le exige el abono de parte de los gastos notariales y de registro derivados de la adquisición de su vivienda por parte de dicho departamento, en ejercicio del derecho de tanteo que tiene legalmente reconocido. Además, no está de acuerdo con una de las cláusulas contenidas en la escritura notarial de compraventa, en la que se indica que la vivienda vendida no constituye domicilio habitual conyugal o de pareja estable. Q21/955.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

#### E) Arrendamientos:

- Una ciudadana formula una queja porque la sociedad pública Nasuvinsa lleva a cabo una inadecuada gestión del consumo de suministros de la vivienda protegida que tiene arrendada y porque no le facilita información sobre el asunto. Expone que, desde que entró en la vivienda, la cuota a abonar por los conceptos de agua, gas y calefacción ha ido incrementándose sin justificación y que dichos gastos no son los que figuraban en el contrato de arrendamiento suscrito. Indica que, a pesar de haber solicitado en varias ocasiones las cuentas individualizadas de la calefacción y el agua caliente, no ha obtenido ninguna respuesta. Q21/40.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque no se encuentra suficientemente regulado el alquiler de plazas de garajes independientes a las viviendas. Considera que, en estos casos, al igual que en los supuestos de plazas anexas al alquiler de las viviendas, debiera requerirse la obligatoria entrega de una fianza, evitándose así múltiples problemas (faltas de pago de las cuotas, desperfectos o rescisiones de contrato sin previo aviso). En su caso, se ha visto obligada a acudir a varios procedimientos monitorios. Q21/204.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de Lazagurría, Lodosa, Mendavia, Sartaguda y Sesma, no interviene ante los impagos reiterados producidos en el marco de un contrato de arrendamiento de vivienda que suscribió con una familia. Expone que, previamente, el servicio social de base intermedió a fin de propiciar el arrendamiento, dándole a entender que el citado servicio asumiría las incidencias que pudieran derivarse de la ejecución del contrato. Tiene conocimiento de que la referida familia alcanza unos ingresos más que suficientes

para hacer frente al alquiler y, sin embargo, las cantidades adeudadas de alquiler y suministros van incrementándose. Q21/273.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, se ha negado a incluir su vivienda en la bolsa de alquiler social del Gobierno de Navarra, porque ya está arrendada. Solicita que se incluya como medida extraordinaria y excepcional, dado que se encuentra ante una situación de necesidad, debido a que los inquilinos no le abonan el alquiler y a que se encuentran suspendidos los procedimientos de desahucio y lanzamiento arrendaticios. Q21/448.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja mediante la que traslada su indefensión ante la falta de pago del alquiler de una vivienda. Expone que la familia arrendataria tiene contraída una deuda por impago de las mensualidades de alquiler. Añade que se les concedió una ayuda para el alquiler, la cual finalmente terminaron por emplear para otros fines, y que, si bien esta les fue retirada cuando informó de este hecho a los servicios sociales, no ha recibido una solución por parte de la Administración. Añade que hace más de año y medio se detuvo el desahucio dictaminado judicialmente. Q21/526.
  - Asunto entre particulares – Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Huarte le ha instado a abandonar la vivienda que viene ocupando, propiedad de dicho Ayuntamiento. Expone que ni el Ayuntamiento ni el Servicio Social de Base le explican las razones para el desahucio. Añade que por su estado de salud no puede llevar a cabo una mudanza y expone la situación de vulnerabilidad que sufre. Q21/1096.
  - Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque la propietaria de la vivienda en la que reside le ha comunicado un aumento de la cuota de alquiler, a pesar de haber intentado alcanzar un acuerdo. Además, indica que pasa frío en el piso. Q21/1075.
  - Asunto entre particulares – Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana interpone una queja porque no puede disponer de una vivienda que tenía en alquiler, cuyo contrato ya ha finalizado, porque la arrendataria ha conseguido, por su situación de vulnerabilidad, que se prorrogue el desahucio. Añade que, a mayor abundamiento, no está pagando los suministros. Considera que los Servicios Sociales deberían actuar. Q21/1163.
  - Asunto entre particulares – Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

#### **F) Cédula de habitabilidad:**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos le ha denegado la expedición de la cédula de habitabilidad para una vivienda de su propiedad, al haber sido calificado como no apto el Informe de Evaluación del edificio donde esta se encuentra. Expone que, como consecuencia de ello, no le es posible llevar a cabo ni la venta ni el alquiler del piso, ni tampoco residir allí, ya que no se le concede el suministro de gas. No entiende por qué la calificación del edificio afecta a su vivienda, pero no al resto, donde reside gente sin problema alguno. Q21/118.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos se demora en elaborar el informe de habitabilidad que precisa para la concesión de una licencia de obras. Dada la urgencia del asunto, y ante la falta de respuesta, se

ha puesto en contacto con dicho departamento hasta en tres ocasiones, pero no se avanza en la tramitación. Q21/147.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha denegado la renovación de la cédula de habitabilidad correspondiente a una vivienda de su propiedad, tras la realización de un informe de evaluación del edificio en el que se ubica esa vivienda, que ha concluido con la calificación de “no apto provisional”. Cree que esta calificación puede derivar del proceso de reforma de la envolvente térmica en que está inmerso el inmueble, y que actualmente se encuentra en fase incierta, a la espera de la concesión de subvenciones. Considera que las deficiencias detectadas no representan un peligro inmediato para la estabilidad del edificio ni riesgo para la seguridad de las personas. Expone que la denegación de la cédula le impide la venta de la vivienda. Q21/296.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Oficina de Rehabilitación de Viviendas y Edificios de la Comarca de Tafalla no le expide la cédula de habitabilidad de una vivienda sita en Peralta a la que se ha mudado recientemente y, en consecuencia, no puede disponer de suministro de luz. Está dispuesto a realizar las obras necesarias para adaptarse a la normativa, pero, dada la antigüedad de la casa, resulta casi imposible. Q21/1162.
  - Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja porque la propietaria de la vivienda en la que reside en alquiler no le facilita la cédula de habitabilidad que se le exige para tramitar el visado para la reagrupación familiar. Q21/1168.
  - Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, para la renovación de la cédula de habitabilidad de una vivienda de protección oficial construida hace, aproximadamente, 65 años, le exige corregir el acceso al baño para que cumpla con la altura mínima exigible. Manifiesta que el cumplimiento del requerimiento efectuado resulta imposible, por cuanto que las obras necesarias afectarían a la estructura de la vivienda. Afirma que la vivienda ya disponía de cédula y que no se ha realizado obra alguna que afectara a las condiciones de habitabilidad. Alega que la vivienda tiene la misma configuración que el resto de viviendas existentes en el barrio. Q21/1197.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – Pendiente de respuesta.

#### **G) Desperfectos en viviendas:**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no procede a resolver las deficiencias de aislamiento térmico de la vivienda protegida en la que reside. Expone que las paredes, por la condensación de la humedad de la casa, se encuentran recubiertas por moho. Manifiesta que sufre esta situación desde hace más de 18 años, no siendo consciente de los daños que podía producir la misma en su estado de salud hasta que no ha hablado con una persona con conocimiento sobre el asunto. Propone construir una habitación anexa para evitar su exposición a bajas temperaturas y la proliferación del moho. Q21/45.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes – Seguimiento.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no ejecuta las obras necesarias para eliminar las humedades que hace un par de años aparecieron en la vivienda protegida en la que reside junto a su marido y sus dos hijos. Manifiesta que, a pesar de que la promotora confirmó la existencia de las mismas, no ha ejecutado ningún tipo de obra, provocando la agravación del problema y múltiples perjuicios para su salud. Q21/80.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no adopta medidas ante los defectos constructivos existentes en la vivienda protegida en la que reside en régimen de arrendamiento. Denuncia que existe un problema en el desagüe de la ducha y en la salida de agua, que ha sido denunciado en NASUVINSA (empresa promotora de la vivienda), pero que, sin embargo, esta sociedad pública ha considerado que el defecto señalado no es imputable al proceso constructivo o a la ejecución de la obra, sino al uso de los inquilinos. Expone que, como consecuencia de este defecto y de la discapacidad que presenta (tiene la consideración de persona con discapacidad motriz grave), se enfrenta a importantes dificultades al ducharse y mayor riesgo de caída. Q21/305.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le permite instalar una barrera protectora en el balcón de la vivienda protegida en la que reside, con el objeto de salvaguardar la seguridad de su hijo. Expone que residen en la segunda planta del edificio y los balcones son de cristal, lo que constituye un factor de riesgo para el menor, quien tiene reconocido un grado de discapacidad del 76%, autismo y un trastorno general del comportamiento. Solicita, subsidiariamente, que se le conceda el traslado a una vivienda adaptada a las necesidades de su hijo. Q21/407.
  - Queja investigada -Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque la vivienda en la que reside junto con sus cuatro hijos, cuyo propietario es el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, tiene una plaga de chinches. Expone que, a pesar de varios tratamientos de desinsectación realizados en la vivienda, no cesa la existencia de dicha plaga, lo cual está causando graves perjuicios sanitarios y personales a su familia. Q21/461.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptar.
- Una ciudadana presenta una queja porque Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, debido al mal estado en que se encuentra el edificio, requirió a la comunidad de propietarios la realización de unas obras de rehabilitación. Desconocen quién es el propietario de una de las viviendas, por lo que el resto de propietarios está viéndose obligado a sufragar su parte. C21/1198.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

#### **H) Viviendas deshabitadas:**

- Una ciudadana presenta una queja porque una vivienda de la que son titulares sus padres ha sido declarada deshabitada. Expone que, han recibido varias cartas del Departamento de Vivienda en las que se indica que el piso que han adquirido va a entrar en una bolsa de alquiler. Añade que, sus padres son propietarios de otro piso, pero se encuentra en alquiler, por lo tanto, se encuentran indefensos ante esta situación. Q21/1074.
  - 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.

## CAPÍTULO IV. COVID-19.

### 4.1. INTRODUCCIÓN.

Se recogen en este capítulo las quejas presentadas en el año 2021 relacionadas con la pandemia causada por el coronavirus sars-cov-2 (covid-19). La excepcionalidad de este hecho sobrevenido en el año 2020 y que tuvo continuación en el año 2021, aconseja la separación en un capítulo específico, diferenciado del resto de quejas.

### 4.2. RELACIÓN DE QUEJAS.

Para una mejor descripción de las quejas, se ha considerado pertinente su agrupación por epígrafes comunes relacionados con las principales vicisitudes.

El contenido íntegro de los recordatorios de deberes legales, sugerencias, y recomendaciones que ha formulado la institución en el año 2021 con motivo de tales quejas, se contiene en el capítulo VII de este informe.

#### 4.2.1. Personas con discapacidades y tuteladas.

- Una ciudadana formula una queja porque un centro especial de empleo ha decidido suprimir temporalmente el servicio de transporte al mismo que utilizaba su tía desde su localidad de residencia, en tanto dure el confinamiento que ha sido establecido en dicha localidad debido a la crisis sanitaria de la covid-19. Critica que se haya visto obligada a utilizar vacaciones personales por su imposibilidad de acudir al trabajo, así como que igualmente se le haya descontado de la nómina la cuota correspondiente al servicio. Q21/434.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque un rastreador de la covid-19 no cesa de mandarle correos electrónicos y de llamarle a él y a las trabajadoras sociales que le atienden en el centro de salud y en el servicio social de base. Manifiesta que su actuación le está afectado a su discapacidad física y mental. Q21/481.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.

#### 4.2.2. Servicios sociales.

- Una ciudadana presenta una queja porque una trabajadora del punto de encuentro familiar de Mendabaldea no ha dicho al padre de sus hijos que los llevara al pediatra para la realización de un test de antígenos o PCR, ante varios síntomas que presentaban propios de la covid-19. Indica que el punto de encuentro, que ya de por sí tiene instalaciones cerradas y no dispone de una correcta ventilación, deja de ser un espacio seguro para personas usuarias que, como ella, sufren diversas patologías. Solicita una inspección sanitaria de los puntos de encuentro familiar, así como la regulación normativa del acceso a estos espacios, a fin de que únicamente se permita entrar a quienes puedan acreditar resultados negativos tras haber padecido síntomas. Q21/192.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

#### 4.2.3. Consumidores y usuarios. Cancelación de vuelos y viajes.

- Una ciudadana presenta una queja porque no le es reembolsado el importe del billete de un vuelo que fue cancelado a causa de la covid-19. Manifiesta que, a pesar de recibir un correo electrónico que le indicaba la próxima devolución de la cantidad abonada, y pese a que en su perfil se refleja que ya se ha procedido al reembolso, no ha recibido ningún ingreso en su cuenta. Añade que ha intentado mantener contacto telefónico con la empresa intermediaria a través de la cual adquirió el billete, pero que no ha recibido ninguna respuesta clara y esta se niega a darle una contestación por escrito. Q21/441.
  - Asunto entre particulares – Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

- Una ciudadana formula una queja porque la Dirección General del IMSERSO se demora en reembolsarle parte del importe de un viaje que fue cancelado con motivo de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19. Expone que, en múltiples ocasiones, ha reclamado telefónicamente la cuantía restante, recibiendo como única respuesta que el reembolso se encontraba pendiente. Q21/622.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana expone que contrató un paquete de viaje con salida el próximo 18 de marzo de 2021, pensando que en ese momento la situación sanitaria generada por la covid-19 habría mejorado. Sin embargo, dadas las restricciones de movilidad entiende que por motivos de ocio no se les permitirá viajar. Teme no poder recuperar el dinero gastado. C21/282.
  - Asunto entre particulares – Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana expone que una aerolínea no procede al reembolso de dinero por unos vuelos que fueron cancelados con motivo de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19. C21/1578.
  - Asunto entre particulares – Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

#### **4.2.4. Limitaciones de los derechos de circulación y reunión de personas.**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le causó baja de oficio en el padrón durante casi tres meses, al no haber procedido a la renovación de su inscripción. Defiende que las restricciones de movilidad aplicadas a causa de la covid-19 le impidieron volver de otra comunidad autónoma, donde se encontraba trabajando en la recogida de hortalizas. Expone que esa baja le perjudica en su próxima solicitud de la tarjeta de residencia de extranjeros, porque se exige un empadronamiento continuado durante tres años en España. Q21/121.
  - 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, como consecuencia de las limitaciones de entrada y salida de Navarra establecidas como medida preventiva para contener la propagación de infecciones causadas por la covid-19, no se permite el desplazamiento al aeropuerto ubicado en otra comunidad para visitar a la pareja residente en el extranjero, ni el desplazamiento a otra comunidad donde resida dicha pareja. Le preocupa el efecto que estas medidas están generando en los casos de relaciones sentimentales como el suyo, en los que un miembro de la pareja reside fuera de Navarra. Q21/231.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud ha prohibido, al regular las reuniones en el ámbito privado con motivo de la situación sanitaria provocada por la covid-19, que una persona pueda invitar a sus familiares a su patio, jardín o huerta, pero permite que esas mismas personas se junten en una terraza. Solicita que se autoricen las reuniones en aquellos domicilios que dispongan de espacios abiertos de uso privativo, en las mismas condiciones de seguridad, distancia, higiene y uso de mascarillas que las exigidas en las terrazas de la hostelería. Q21/324.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque cuando viajó a Colombia en julio de 2021 únicamente se exigía estar en posesión del pasaporte Covid, pero al regresar se había implantado la obligatoriedad de permanecer diez días de cuarentena. Pone de manifiesto los perjuicios que ello le ha ocasionado en el trabajo, por lo que solicita que le sea reconocida la baja laboral. Q21/922.
  - Queja investigada – Remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana expone que trabaja en Irun, en Osakidetza, y carece de carnet de conducir. Teme que, como consecuencia de las limitaciones de entrada y salida de Navarra establecidas como medida preventiva para contener la propagación de infecciones causadas por la covid-19, puedan multar a su marido cuando le lleve a trabajar y solicita que le concedan alguna autorización especial para poder viajar. C21/35.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana manifiesta que, como consecuencia de las limitaciones de entrada y salida de Navarra establecidas como medida preventiva para contener la propagación de infecciones causadas por la covid-19, no pueden trasladarse a Azpeitia, donde reside su pareja. C21/176.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana expone que, debido a las restricciones impuestas a causa de la covid-19, su yerno no puede viajar a España. Según expone, su hija reside en Brasil, junto con su marido y sus dos hijas menores. A pesar de querer regresar a España para trabajar en una producción cinematográfica, se encuentran imposibilitados por al no tener el esposo de su hija la nacionalidad española ni ser residente en el país. C21/1037.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

#### **4.2.5. Actuaciones de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.**

- Una ciudadana presenta una queja por las actuaciones policiales que, con el fin de hacer cumplir las medidas de prevención establecidas frente a la covid-19, únicamente se llevan a cabo con la gente joven. Hace referencia a las sanciones que les han sido recientemente impuestas a su hijo de diecisiete años y a sus amigos por sobrepasar el número de personas que pueden reunirse en espacios públicos, con las cuales está disconforme, no solo porque en ese momento no incumplían la norma, sino porque la vigilancia únicamente se ejerció -y se sigue ejerciendo- sobre las personas jóvenes. Cree que la gente adulta también incumple las normas y no son sometidos a tal control. Alude a que su hijo ha llegado a ser revisado, registrado, asustado, amenazado e insultado por agentes policiales. Reconoce que, por su edad, los más jóvenes puedan tener tendencia a infringir normas, pero no por ello han de ser faltados al respeto. Q21/322.
  - Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.

#### **4.2.6. Sanciones.**

- Un ciudadano interpone una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra le ha incoado un expediente sancionador por desobediencia o resistencia a la autoridad o a sus agentes durante el estado de alarma decretado con motivo de la covid-19, por un supuesto incumplimiento de las limitaciones de libertad de circulación impuestas. Expone que cuando regresaba a su domicilio después de recargar el saldo de su teléfono móvil, fue interceptado por dos agentes que le dispensaron un trato hostil y no le comunicaron la imposición de una multa por estos hechos. Q21/153.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra le ha incoado un expediente sancionador por desobediencia o resistencia a la autoridad o a sus agentes durante el estado de alarma decretado con motivo de la covid-19, por un supuesto incumplimiento de las limitaciones de libertad de circulación impuestas. Expone que acababa de salir de trabajar y de hacer la compra cuando se le acercaron dos agentes solicitando su identificación. Considera improcedente la sanción al tratarse de una actividad permitida para la cual disponía, además, de justificante expedido por su empresa. Defiende que mostró en todo momento una actitud colaboradora con los agentes. Q21/210.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha notificado una propuesta de resolución de una forma que considera irregular. Manifiesta que, en las fechas en que

supuestamente se intentó la notificación del acto administrativo, se encontraba confinado con su familia en el domicilio debido a un contagio familiar de coronavirus, y no ausente como se indica en los referidos intentos. Alude a que en el pasado ya tuvo problemas con la forma en que el ayuntamiento realizaba determinadas notificaciones. Q21/316.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra le ha tramitado un expediente sancionador por incumplir las restricciones establecidas durante el estado de alarma decretado con motivo de la covid-19, en concreto, por ser denunciado cuando circulaba en bicicleta. Afirma que no era la persona que circulaba, pues se encontraba en su domicilio, lo que ha intentado demostrar a través de diversa documentación y declaración testifical. Q21/386.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud le ha impuesto una sanción por no llevar mascarilla en la vía pública. Considera desproporcionada la misma, dado que simplemente se la bajó hasta la barbilla por un momento para poder respirar mejor debido al calor que esa tarde hacía. Indica, además, que comprobó previamente que no había nadie a su alrededor con quien se pudiera producir un contacto. Q21/425.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone dos quejas porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, le ha impuesto una sanción por no llevar la mascarilla, sin respetar la distancia de dos metros con respecto a sus amigas. Critica que se le haya multado por desobediencia o resistencia a la autoridad o a sus agentes, cuando, en ningún momento, desobedeció las órdenes de estos y se puso la mascarilla sin ninguna oposición en el momento en que le requirieron ponérsela. Q21/506 y C21/1149.
  - Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Guardia Civil le ha denunciado a su hijo por no hacer uso correcto de la mascarilla en un vehículo. Defiende que era conviviente de las personas con las que iba en el coche, también sancionados. Indica que comparten un piso de estudiantes en Logroño, a donde se dirigían para recoger sus pertenencias. Critica que se le haya multado por desobediencia o resistencia a la autoridad o a sus agentes, cuando, en ningún momento, desobedeció las órdenes de estos. Expresa las dificultades para abonar el elevado importe de la sanción. Q21/527.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Policía Municipal de Pamplona/Iruña le ha impuesto una sanción por no hacer uso de la mascarilla o hacer uso inadecuado de la misma en establecimiento público, sin respetar la distancia mínima interpersonal establecida, y otra por desobediencia a la autoridad o sus agentes en el ejercicio de sus funciones, al negarse a abandonar hasta en tres ocasiones dicho local. Defiende que hubo un error en la identificación de la persona que causaba las molestias y que, ante las dificultades de entendimiento al trasladar a los agentes lo sucedido, se bajó ligeramente la mascarilla. Indica que los ingresos que percibe, procedentes de la renta garantizada, no resultan suficientes para abonar ambas sanciones. Q21/555.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud le ha incoado un procedimiento sancionador por estar en el interior de una bajera de ocio cuando estaba suspendida toda actividad en estos locales debido a la situación de crisis sanitaria ocasionada por la covid-19. Manifiesta que la denuncia de la Policía Municipal de Ansoáin-Antsoain, en la cual se ha basado el departamento, se formuló por el incumplimiento de la obligación del uso de mascarilla. Critica la incongruencia en las infracciones y en la calificación de las mismas (la del departamento grave, la del ayuntamiento, leve). Defiende que no conocía, debido a la cambiante normativa, que el acceso a las bajeras se encontraba en ese momento restringido, que mantuvo la distancia interpersonal, que estuvo en el interior un corto periodo de tiempo y que hizo un uso adecuado de la mascarilla. Q21/611.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin-Barañain le ha impuesto una sanción por estar sentada en un banco durante el estado de alarma decretado con motivo de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19. Critica que se le haya multado por desobediencia o resistencia a la autoridad o a sus agentes, cuando, en ningún momento, desobedeció las órdenes de estos. Q21/631.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin-Barañain ha dictado una providencia de apremio a fin de recaudar una multa que le fue impuesta por incumplimiento de la obligación de uso de la mascarilla en la vía pública. Considera que ya abonó la sanción al Departamento de Salud, por lo que pide que se deje sin efecto dicha providencia de apremio. Q21/841.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto a su hijo una sanción por incumplimiento de la obligación de uso de la mascarilla en la vía pública. No niega los hechos que motivan la sanción, pero manifiesta que no tuvo conocimiento de la incoación del expediente sancionador, por lo que no pudo beneficiarse del descuento por pronto pago. Q21/850.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra le sancionó por incumplir las restricciones impuestas durante la vigencia del estado de alarma. Una vez hecha pública 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, estima tener derecho a la revisión de la sanción y a la devolución del importe de la misma. Q21/909.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque la Guardia Civil le ha impuesto una sanción por desobediencia a la autoridad y por no permitir su identificación durante la celebración de una concentración. Defiende no ser él el autor de los hechos denunciados y la existencia de un error en la notificación de la sanción, pues en esa fecha permanecía confinado en la vivienda por ser positivo en covid-19. Q21/966.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra no le devuelve el importe de la sanción que se le impuso durante la vigencia del estado de alarma, dando cumplimiento así a la Sentencia 148/2021, de 14 de julio, del Tribunal constitucional, por la que se declaran nulos determinados preceptos del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, que restringían la libertad de circulación. Q21/981.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una sanción por incumplir las medidas de higiene y prevención establecidas con motivo de la covid-19 en una reunión de cinco personas en la que participó en un domicilio particular. Defiende que en ese momento estaba permitida la reunión de un máximo de ocho personas en espacios cerrados y que tanto ella como el resto de sus familiares estaban respetando todas las medidas. Niega los hechos que motivan la sanción y solicita que se anule la misma, o que, en su defecto, se le permita el fraccionamiento del pago, dado que reside con su madre y el único ingreso que ambas perciben es la renta garantizada. Q21/983.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una sanción por la celebración de una reunión o fiesta de cinco personas en un domicilio particular. Defiende que, en la fecha de los hechos, estaba permitida la reunión de un máximo de ocho personas en espacios cerrados, y que tanto ella como el resto de sus familiares estaban respetando todas las medidas de higiene y prevención establecidas, por lo que en ningún momento se produjo un riesgo para la salud de la población. Solicita que se deje sin efecto la sanción. Q21/988.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja en la que solicita que la Administración de la Comunidad Foral de Navarra proceda a la devolución del importe de las sanciones que fueron impuestas durante el primer estado de alarma decretado con motivo de la situación de emergencia sanitaria ocasionada por la covid-19, y que ya fueron abonadas. Q21/1015.
  - Desiste el interesado.
- Varios ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Salud ha impuesto a sus hijos e hijas una sanción desproporcionada cuando se encontraban en un piperio (más de 3.300 euros a cada uno). Las familias reconocen la responsabilidad y ven razonable una sanción, pero no de la entidad de la impuesta, pues son los progenitores quienes van a asumir el pago, porque se trata de adolescentes sin actitud reincidente y porque en ese momento los indicadores de infecciones tenían tendencia a la baja. Quieren enfatizar que, actualmente, con una incidencia acumulada muy superior, el mismo comportamiento no supone una infracción. Q21/1172.
  - Queja investigada – Resolución emitida en 2022 – No aceptada.
- Una ciudadana expone que en el mes de mayo de 2020 le fue impuesta una sanción por pasar a La Rioja. Después 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, estima tener derecho a la revisión de la sanción y a la devolución del importe de la misma. C21/1604.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano expone que en el mes de enero de 2021 fue interceptado por agentes de la Guardia Civil en la muga de La Rioja, impidiéndole el paso. Con posterioridad, le fue notificada una sanción de 300 euros por haber incumplido el cierre perimetral. Después 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, estima tener derecho a la revisión de la sanción y a la devolución del importe de la misma. C21/2230.
  - Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

#### 4.2.7. Atención sanitaria.

- Una ciudadana formula una queja porque no está conforme con el protocolo seguido por el Departamento de Salud ante el resultado positivo de la covid-19 de su marido. Expone que, pese a ser convivientes, se le indicó que no era necesario su aislamiento porque ella también había tenido resultado positivo hacía menos de tres meses. Decidió por su propia cuenta realizarse una serología, la cual concluyó que carecía de anticuerpos contra la enfermedad. Manifiesta que, comunicada esta circunstancia, se le ordenó el aislamiento, habiendo mantenido para entonces contacto con múltiples personas. Q21/67.
  - 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 Administración de la Comunidad Foral de Navarra ha decidido trasladar el lugar donde se practican las pruebas PCR de detección de la covid-19, del local

de Refena (barrio de Buztintxuri, de Pamplona/Iruña) al local que albergaba la sede de Forem (polígono de Mutilva). Considera que el lugar actual (Refena) es más accesible para las personas, pudiendo acudirse caminando, en bicicleta o en transporte público, en comparación con el lugar de destino. Solicita que se reconsidere el cambio de lugar anunciado, pudiendo, incluso, estudiarse una descentralización, de forma que se establezcan varios lugares repartidos por las zonas de la Comarca de Pamplona. Q21/131.

- Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana presenta una queja por la posible arbitrariedad de las personas rastreadoras en la aplicación de los protocolos de confinamiento. Expone que se le ha obligado a permanecer confinada, pese a no cumplir los requisitos para ser considerada contacto estrecho de positivo. Considera que, si las conversaciones fueran grabadas, se evitarían las valoraciones subjetivas y el abuso de poder de los rastreadores. Q21/145.
  - Solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja por determinadas actuaciones sanitarias llevadas a cabo en el Complejo Hospitalario de Navarra que derivaron en el fallecimiento de su hermano. Expone que, tras ser atendido por el servicio de urgencias y a pesar de su estado grave, se le comunicó que se había acordado, con motivo de la covid-19, el ingreso en la UCI únicamente de aquellas personas enfermas con mayor viabilidad y esperanza de vida, no pudiendo él, por su edad y patología, ingresar en la misma. Añade que, al solicitar su traslado a otro centro, le indicaron que el hospital no tenía concierto para estos casos, si bien ella, por su trabajo, sabe que dicha información era errónea. Sospecha que el resultado positivo en covid-19 de su hermano no era cierto, pues eran convivientes y ella siempre ha arrojado resultado negativo en las pruebas. Q21/223.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le contesta a las reclamaciones presentadas por la demora en otorgarle cita en varias especialidades (neumología, otorrinolaringología, traumatología y dermatología), y no le resuelve su duda sobre si ha sido computado como persona afectada por la covid-19, ya que tras dar negativo en la prueba PCR, dio positivo tanto en la prueba Elisa como en el test de anticuerpos realizados en un laboratorio privado. Q21/408.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud suspendió durante más de un año el programa de detección precoz del cáncer de colon, debido a la necesidad de la atención sanitaria derivada de la covid-19. Ella, sobrina de una persona afectada por cáncer y que falleció, considera que la duración de la suspensión del programa fue excesiva y que ello incidió en el fallecimiento de su tía. Q21/447.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud se demora excesivamente en facilitarles los resultados de las PCR. Denuncia que ha esperado más de 24 horas, siendo que en otros lugares los resultados ya están disponibles en pocas horas. Indica que no ha logrado contactar telefónicamente en ninguno de los números que al efecto están habilitados. Solicita que se adopte alguna solución rápida. Q21/742.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque las personas rastreadoras de la covid-19 se retrasan hasta 72 horas en realizar la primera llamada y no disponen de un protocolo claro de confinamiento ante posibles contactos estrechos. Añade que la tardanza en el análisis y cribado de los casos tiene como consecuencia que gente con posibilidad de estar infectada salga del domicilio, y que haya personas autoconfinadas si tener la consideración de contacto estrecho. Q21/747.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud no recupera la atención presencial en los centros de salud. Considera que, cumpliendo las medidas de seguridad (mascarilla, lavado de manos y distancia), no debería existir ningún problema. Le resulta incongruente que se haya acordado abrir el ocio nocturno, pero que se continúe sin atender a pacientes presencialmente. Q21/930.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesado.
- Un ciudadano presenta una queja porque en las proximidades de Forem, donde se realizan las PCR escolares, resulta imposible el estacionamiento, y porque las instalaciones son de pequeñas dimensiones y sin ventilación, lo cual supone un foco idóneo para la propagación de la infección. Q21/1127.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

#### 4.2.8. Uso de mascarillas.

- Una ciudadana interpone una queja porque considera que las mascarillas gratuitas que están siendo distribuidas por el Departamento de Salud a determinados colectivos, son de una deficiente calidad. Expone que las mascarillas que recogió tenían una única capa de celulosa, que no protege del contagio, por lo que se está atentando contra la salud de los más vulnerables. Q21/95.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque se le ha impedido a su hijo, persona con discapacidad, acceder a un establecimiento comercial sin mascarilla, a pesar de que, por tal discapacidad, no tiene la obligación de llevarla. Critica que la Policía Foral de Navarra no acudiera al lugar cuando así se le solicitó, y que el Servicio de Consumo y Arbitraje de Gobierno de Navarra, ante una reclamación presentada por tales hechos, le haya remitido una respuesta genérica. Q21/159.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque la utilización de las mascarillas ocasiona grandes dificultades de comunicación en el colectivo de personas sordas. Expone los obstáculos que, como persona sorda, está encontrando para lograr comunicarse con otras personas del trabajo, de la escuela, del hospital, de establecimientos... por cuanto el uso generalizado de las mascarillas le impide entender. Indica que antes de la covid-19 era complicado comunicarse, pero que estas dificultades se han visto acentuadas debido a la pandemia. Q21/456.
  - Asunto ya tratado (Q20/1006), con resolución emitida, que fue aceptada por la Administración.
- Dos ciudadanas formulan tres quejas porque no está conforme con la exigencia del uso de mascarillas a menores de seis años en los centros escolares, con motivo de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19. Considera que la orden foral reguladora de dicha obligatoriedad vulnera el principio de jerarquía normativa, en la medida en que la ley exige a este colectivo de llevarlas. Q21/486, C21/1134 y C21/1139.
  - Quejas investigadas – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud está abonando un alto precio para la adquisición de las mascarillas FFP2 utilizadas en centros de atención primaria que son fabricadas en China, cuando existen empresas navarras que las ofrecen a un precio muy inferior. Q21/648.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja por las consecuencias negativas que la utilización de las mascarillas puede ocasionar en la salud de los menores. Q21/946.
  - Queja anónima.

**4.2.9. Cierre y limitación de oficinas, establecimientos e instalaciones.**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Navarra ha vuelto a convocar las asambleas ordinaria y extraordinaria de forma presencial, en lugar de telemática, a pesar de la situación sanitaria ocasionada por la covid-19. Expone que ello supone hacer frente a un mayor riesgo de contagio y que, de nuevo, el horario en el que se han convocado y el inicio del toque de queda impedirán una toma de decisiones argumentada. Además, no le facilita el acceso por vía digital a la memoria contable de 2020. Q21/261.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

**4.2.10. Restricciones de actividades de ocio y deportivas.**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Andosilla ha cerrado el polideportivo municipal debido a la alta tasa de positividad de la covid-19 en la localidad. Se muestra disconforme con tal medida porque no se han dado focos de contagios derivados del uso de dicha instalación. Manifiesta que se le está impidiendo entrenar o jugar a balonmano, a pesar de que el Gobierno de Navarra no lo haya prohibido. Q21/54.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta dos quejas porque el Ayuntamiento de Sunbilla no flexibiliza las restricciones de uso que implantó en la plaza y en el frontón de la localidad para evitar los contagios y la propagación de la covid-19. Expone que el uso de estos bienes de titularidad municipal solo está permitido para el colegio público de la localidad (la plaza) y para la APYMA del centro (el frontón). Indica que los vecinos y vecinas han propuesto varias alternativas que se han aplicado en otros municipios y que permitirían compatibilizar el uso de los espacios por el colegio público, la APYMA y el conjunto de los vecinos, fuera del horario demandado por los primeros, con el cumplimiento de las medidas de prevención que sean necesarias (aforo, limpieza, higiene, etcétera). Q21/123 y C21/281.
  - Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud ha estimado mantener el horario de cierre impuesto a los centros deportivos, como el que ella regenta, a causa de la covid-19, pese a haber acordado flexibilizaciones horarias para los locales de hostelería. Q21/478.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren no le ha permitido el acceso a las piscinas de Mutilva al no disponer de un abono para todo el verano. Expone que, si bien iba acompañado de dos personas abonadas, no pudo acceder porque no existía la posibilidad de abonar tiques diarios. Considera este impedimento excesivo y abusivo al tratarse de instalaciones públicas, y más cuando la restricción no estaba motivada por limitación de aforo o por condiciones sanitarias. Q21/800.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque no se le permite acceder a un polideportivo municipal del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña para presenciar los entrenamientos y partidos de fútbol sala de su hijo. Q21/921.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

**4.2.11. Educación.**

- Varias familias interponen una queja porque no se modifica el protocolo de confinamiento seguido en las clases de educación primaria ante la detección de un caso positivo de la covid-19. Consideran que el confinamiento preventivo que se decreta para la totalidad del aula provoca un perjuicio descensado en la conciliación familiar, en el aspecto emocional del alumnado y también en el académico. Creen que debería darse el mismo tratamiento que en educación secundaria, donde son los rastreadores quienes valoran los contactos estrechos que hayan podido darse, dando así sentido a los planes de contingencia implantados en los centros, en los que la distancia social, el uso de

mascarillas, el lavado de manos y el establecimiento de grupos burbuja son pilares esenciales para evitar contagios. Q21/243.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación formula una queja porque no se adoptan medidas ante los riesgos a los que se exponen determinadas familias, con motivo de la asistencia presencial de los niños y niñas a los centros escolares. Denuncia que, tras la decisión de muchas de estas familias de prestar una educación alternativa para salvaguardar la salud de miembros vulnerables, han sido acusadas de desamparo. Solicita que el alumnado disponga de una educación telemática o de un modelo híbrido, dado que muchos centros ya están dotados para ello. Q21/483.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una plataforma de familias interpone tres quejas porque consideran insuficientes las medidas adoptadas para asegurar la calidad del aire y la ventilación de las aulas en los centros educativos. Exigen a Salud Pública, al Ministerio de Sanidad y al Ministerio de Educación que se cumplan los valores permitidos de CO2 y el cumplimiento de lo establecido en el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios respecto a la ventilación. Creen necesaria la instalación de purificadores de aire con filtros de alta eficiencia, la bajada de ratios en espacios interiores, el uso de la mascarilla FFP2 y la ventilación continua y cruzada. Q21/700, Q21/831 y Q21/832.
  - Quejas remitidas al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja por las dificultades de conciliación familiar que supone que la jornada escolar, con motivo de la covid-19, se desarrolle de manera continua. Comprendía la implantación de dicha medida cuando la enfermedad estaba en fase acuciante, pero no ahora, que no está vigente el estado de alarma, que apenas hay restricciones y que el profesorado está vacunado. Q21/733.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Varios ciudadanos interponen cuatro quejas porque el Departamento de Educación, con motivo de la covid-19, ha acordado mantener la jornada continua durante este curso escolar, lo cual ocasiona dificultades de conciliación familiar y laboral. Consideran que la situación sanitaria actual no lo justifica. Q21/871, Q21/874, Q21/878 y Q21/884.
  - Quejas investigadas – La institución trasladó a los autores de la queja la información recibida de la Administración para que formularan alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a los interesados.
- Una ciudadana formula una queja porque, pese a que la situación derivada de la crisis sanitaria provocada por la covid-19 ha mejorado considerablemente, se mantienen los confinamientos escolares y la realización de dos pruebas PCR. Expone que ya quedó demostrado el curso pasado que donde más seguros están los niños y niñas es en el colegio. Considera que siguen siendo los más pequeños quienes cobran las mayores consecuencias. Q21/897.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varios ciudadanos y los alcaldes de varios municipios formulan tres quejas porque el Departamento de Educación, en el contexto de las medidas adoptadas en relación con la jornada escolar para el curso 2021/2022 por causa de la covid-19, y habiendo implantado un régimen de jornada continua con actividades extraescolares voluntarias a continuación de las clases, no presta a los alumnos que acuden a los centros escolares de Noáin y Orkoien el servicio de transporte (regreso) hasta la finalización de tales actividades, salvo que todas las familias acuerden que se realizará al terminar las clases. Exponen que ello provoca que, quien no desee participar en las actividades extraescolares, no pueda regresar en autobús al término de la jornada de clases. Q21/906, Q21/951 y Q21/978.
  - Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – No aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud, al modificar el protocolo existente en los centros escolares y eximir de la obligación de confinamiento a los contactos estrechos de positivos por covid-19, no ha extendido su aplicación al alumnado que en ese momento se encontraba confinado. Expone que, en la fecha en que su hijo recibió el resultado negativo de la prueba realizada, habiendo dado idéntico resultado la totalidad del alumnado de la clase, se comenzó a aplicar el nuevo protocolo, según el cual, en dicha circunstancia (ausencia de más casos positivos en una clase) no procedía el confinamiento. Q21/977.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque su hijo, que tiene un trastorno diagnosticado de déficit de atención e hiperactividad ha sido confinado por haber sido un contacto estrecho en el ámbito escolar. Expone que mientras los bares en Pamplona están llenos de gente sin mascarilla, se está confinando a menores, lo cual supone un trastorno para las familias puesto que no pueden dejar de trabajar, obligándoles a pedir permisos o vacaciones. Q21/1094.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque su hijo ha sido confinado por haber sido un contacto estrecho en el ámbito escolar. Manifiesta su disconformidad con que, si el resultado de la PCR de su hijo ha sido negativo, no pueda acudir a clase y expone las dificultades de conciliación familiar y laboral que supone la medida de confinamiento de menores de edad. Q21/1098.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque considera necesario que se articulen permisos laborales para los casos de confinamiento de menores derivados de positivos por coronavirus de algún compañero de clase. Expone que su hijo está confinado, a la espera de que se le realice la segunda PCR, que ha agotado las vacaciones laborales y que no se le reconoce el derecho a la baja porque está vacunado. Q21/1125.
  - Queja en la que no se aprecia competencia de la institución.
- Un ciudadano interpone una queja porque considera necesario que se articulen permisos laborales para los casos de confinamiento de menores derivados de positivos por coronavirus de algún compañero de clase. Expone que este curso escolar sus hijos ya han sufrido varios confinamientos y ha tenido que depender de los abuelos, quienes son muy vulnerables en la pandemia. Q21/1188.
  - Queja en la que no se aprecia competencia de la institución.

#### **4.2.12. Medidas de seguridad en el trabajo.**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no dota de suficientes medidas de prevención contra la covid-19 al personal docente de educación secundaria. Expone que únicamente se ha acordado facilitar mascarillas tipo FFP2 al personal docente y asistencial de educación infantil y educación especial, a pesar de que en secundaria sea imposible guardar la mínima distancia de seguridad entre el alumnado, la ventilación resulte insuficiente para mantener la pureza del aire, no se acuerde el confinamiento del aula con la detección de casos positivos y se desconozca si las mascarillas utilizadas por los alumnos y alumnas están homologadas y se cambian diariamente. Q21/306.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

#### **4.2.13. Seguridad Social. Supresión de atención presencial y demora en las prestaciones.**

- Una ciudadana interpone una queja porque, debido al colapso que ha provocado la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, le resulta imposible contactar telefónicamente y obtener cita previa en las oficinas de la Seguridad Social para incluir a su hija recién nacida como beneficiaria suya y solicitar la prestación por nacimiento y cuidado de menor. Q21/673.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana presenta una queja porque, como consecuencia de la pandemia de la covid-19 y las limitaciones de aforo impuestas por las autoridades para preservar la salud, le resulta imposible obtener una cita previa en las oficinas de la Seguridad Social para informarse sobre las prestaciones económicas que pudieran corresponderle. Q21/919.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque su mutua colaboradora con la Seguridad Social no considera su contagio por covid-19 en el ámbito laboral como un accidente de trabajo a efectos de asistencia sanitaria. Solicita que el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) reconozca el origen profesional de su incapacidad temporal. Q21/987.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque, como consecuencia de la pandemia de la covid-19 y las limitaciones de aforo impuestas por las autoridades para preservar la salud, le resulta imposible obtener una cita previa en las oficinas de la Seguridad Social. Q21/1040.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

#### **4.2.14. ERTES, prestaciones por desempleo, trabajadores autónomos, retraso en las citas del servicio público de empleo.**

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) le ha denegado la prestación extraordinaria por desempleo por el ERTE que afecta a su empresa. Expone que, tras admitir el SEPE que había cometido un error, y que efectivamente le correspondía el derecho a percibir la prestación, solicitó un certificado que atestiguara su situación y las cantidades pendientes de cobro, a fin de que su entidad bancaria le adelantara el importe, pero este todavía no le ha sido entregado. Critica la demora en el cobro de la prestación y el no disponer de dicho certificado. Q21/201.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque, debido a la saturación del sistema de petición de citas derivada de la covid-19, presenta numerosas dificultades para contactar con el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) tras su despido laboral. Expone que, pese a las múltiples ocasiones en las que ha intentado mantener contacto, incluidas las dos citas que logró concertar por internet, no ha sido atendida, por lo que todavía no percibe prestación ni subsidio alguno que le permita afrontar los gastos básicos. Q21/212.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) no le abona la ayuda que le corresponde. Expone que lleva trece meses reclamando su cobro y que, aunque su expediente sea complejo por tener durante el estado de alarma dos empleos a tiempo parcial, considera que ello no justifica la demora. Q21/370.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) se demora en abonarle la prestación extraordinaria por desempleo por inclusión en un Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE). Q21/899.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

#### **4.2.15. Transporte y tráfico.**

- Una ciudadana presenta una queja porque la Dirección General de Tráfico no acuerda una ampliación del plazo de caducidad del examen para la obtención del permiso de conducción, permitiendo que no se computen los meses de confinamiento acordados durante el estado de alarma. Señala que, en

diciembre finalizó su plazo de dos años para poder presentarse al examen práctico desde la aprobación de la parte teórica, por lo que no puede ser examinada. Q21/47.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela le impuso una sanción de tráfico durante el confinamiento decretado con motivo de la covid-19 y procedió a la retirada del vehículo por parte del servicio de grúa. Defiende que con el estado de alarma la libertad de circulación de las personas se encontraba limitada a la realización de actividades tasadas y debidamente justificadas, no pudiendo ella, el día en que la Policía Municipal le impuso la multa, salir de casa para cambiar el coche de lugar, al no tratarse de una actividad permitida. Añade que la notificación de la providencia de apremio fue la primera comunicación que tuvo de la sanción. Q21/263 y C21/577.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no ha implantado suficientes medidas de seguridad e higiene frente a la covid-19 en el transporte público. Sabe que en el interior de los autobuses es difícil conseguir la distancia de seguridad recomendada, pero considera que otras medidas pueden llevarse a cabo, como la limitación del aforo evitando excesivas aglomeraciones, el aumento de la frecuencia en determinados horarios o la ventilación constante. Q21/1190.
  - 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.

#### 4.2.16. Extranjería.

- Un ciudadano interpone una queja porque, debido al colapso que ha provocado la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, ha experimentado dificultades para obtener una cita en la Oficina de Extranjería de Pamplona/Iruña para la renovación de su permiso de residencia. Expone que, debido a la demora en ser citado, finalmente dicha renovación le ha sido denegada al haber transcurrido un largo plazo desde la caducidad del permiso. Q21/3.
  - Remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque, debido al colapso que ha provocado la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, ha experimentado dificultades para obtener una cita en la Oficina de Extranjería de Pamplona/Iruña para la renovación de su permiso de residencia. Expone que disponer de un permiso caducado le está impidiendo acceder a un empleo. Q21/27.
  - Remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra ha archivado la solicitud de autorización de residencia de larga duración de su hijo, al no aportar la documentación requerida en el plazo estipulado. Expone que presentó de forma extemporánea la documentación porque, uno de los documentos solicitados requería, para su elaboración, de una entrevista personal con su hijo, no pudiéndose esta realizar a tiempo por encontrarse las oficinas cerradas con ocasión de la covid-19. Q21/148.
  - Remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula dos quejas porque el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 no le contesta a su solicitud de prórroga de la autorización de estancia por estudios con la que cuenta una menor de nacionalidad guineana, a la que tiene en acogida. Expone que la situación sanitaria a causa de la covid-19 en su país es incontrolable. Considera que es motivo suficiente para prorrogar su estancia y no hacerla regresar todavía. Q21/553 y C21/1228.
  - Quejas remitidas al Defensor del Pueblo de España.

**4.2.17. Restricciones a personas reclusas en centros penitenciarios.**

- Un ciudadano presenta una queja porque en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña continúa suspendida, con motivo de la covid-19, la posibilidad de mantener encuentros “vis a vis”. Critica que, pese a que la situación epidemiológica ha mejorado y que la tasa de contagio es baja, se ha acordado mantener la suspensión de dichos encuentros, pues ello implica una gran carga emocional para las personas reclusas. Q21/889.
  - Remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una plataforma presenta una queja para que los derechos de una menor que reside en prisión desde su nacimiento sean garantizados y para que se respeten los derechos de maternidad y paternidad de sus progenitores. Expone que, no permiten que la menor vuelva a la prisión en la que están sus padres, a la vista de que una persona del módulo ha resultado ser positivo en COVI-19. Q21/1229.
  - Remitida al Defensor del Pueblo de España.

**4.2.18. Vivienda.**

- Un ciudadano formula una queja porque la normativa dictada para hacer frente a la covid-19 no ha dejado sin efecto la obligatoriedad de que los ascensores permanezcan cerrados cuando no son utilizados. Expone que los ascensores son espacios muy reducidos, cerrados por completo, sin ventilación y de uso habitual, donde es imposible mantener la distancia de seguridad. Dado que ello aumenta el riesgo de contagio, solicita que durante la pandemia estos permanezcan abiertos en planta baja. Q21/185.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varios ciudadanos formulan cinco quejas porque la sociedad pública NASUVINSA ha realizado una comunicación a las personas adjudicatarias de 76 viviendas de protección oficial en Pamplona/Iruña, en la que se les informa del retraso en la entrega de sus viviendas y de la posibilidad legal de prorrogar dicho plazo de entrega hasta el 1 de enero de 2024. Muestran su disconformidad con la habilitación legal derivada de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, que permite la prórroga del plazo, ya que el plazo máximo de entrega de las viviendas concluyó en mayo de 2021. Q21/559, Q21/579, Q21/652, y C21/1268, y C21/1454.
  - Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – Aceptada-
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata le ha realizado un embargo por el retraso en el pago de unas cantidades adeudadas en concepto de alquiler que previamente habían sido fraccionadas. Defiende que el retraso en el pago fue debido a la imposibilidad de acudir a su entidad bancaria por las limitaciones de la libertad de circulación acordadas durante el estado de alarma, por la crisis sanitaria generada por la covid-19, y que, tras el levantamiento de la medida sanitaria abonó las mensualidades atrasadas. Q21/1019.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Una ciudadana expone que el propietario de la vivienda donde reside en régimen de alquiler le requirió que abandonaran la misma una vez finalizado el contrato. Finalmente, de conformidad con las medidas adoptadas en materia de vivienda con ocasión de la crisis de emergencia sanitaria ocasionada por la COVID-19, logró una prórroga del contrato de seis meses. Muestra su preocupación con las dificultades en la búsqueda de otra vivienda, por lo que consulta qué derechos tiene como inquilina y si podría permanecer en la vivienda hasta que encuentre otra. C21/23.
  - Asunto entre particulares – Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

**4.2.19. Hostelería.**

- Varios ciudadanos interponen una queja porque la Mancomunidad de la Ribera les ha girado las tasas de recogida de residuos correspondientes al tiempo en que sus locales de hostelería han permanecido cerrados como consecuencia de las medidas adoptadas por las Administraciones públicas para

combatir la covid-19. Exponen que el sector de la hostelería ha sido uno de los más afectados por la pandemia y Navarra una de las comunidades que más restricciones ha impuesto en este ámbito. Solicitan, siguiendo el ejemplo de otras comunidades autónomas, la devolución proporcional del importe de las tasas de residuos de aquellos periodos en los que el servicio no se ha prestado, total o parcialmente. Q21/101.

- Queja investigada – La institución trasladó a los autores de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a los interesados.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha procedido al cierre temporal de su establecimiento de hostelería por el supuesto incumplimiento de las medidas restrictivas adoptadas en el marco de la situación epidemiológica derivada de la covid-19. Critica que se haya acordado el cierre cautelar del local sin haberse incoado ningún expediente sancionador, sino como consecuencia de cuatro denuncias que no son firmes. Considera arbitrario y desproporcionado el número de días de cierre acordado. Q21/311.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Dos ciudadanos interponen una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no modifican la ubicación de unos contenedores que causan molestias estéticas y de olores al local de hostelería que regentan. Exponen que esta situación se viene produciendo desde el año 2015, pero que el problema que padecen se ha agravado como consecuencia de la crisis sanitaria durante los años 2020 y 2021, ya que la instalación de los contenedores enfrente de su negocio les impide habilitar un espacio para una terraza. Q21/412.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha denegado la instalación de una terraza temporal en la calzada que, con motivo de la covid-19, ha solicitado para el restaurante que regenta, al existir frente a su local una plaza de aparcamiento reservado y varias para personas con discapacidad. Ruega que se tenga en cuenta la situación excepcional de crisis sanitaria y se busque una nueva ubicación para dichas plazas. Q21/872.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

#### 4.2.20. Función pública.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, ha convocado la celebración de la primera prueba de la oposición para el puesto de trabajo de Titulado de Grado Medio en Formación y Empleo, pese al recrudecimiento de la situación sanitaria ocasionada por la covid-19. Considera que no es el momento idóneo para realizar un examen de oposición porque las personas aspirantes están sometidas a un elevado nivel de estrés por la situación pandémica. En su caso, estuvo de baja laboral por depresión, y el miedo derivado del aumento de infectados y de la presión hospitalaria le impide el desarrollo de su vida con normalidad y, en mayor medida, el estudio. Q21/51.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud ha tomado la decisión de que atienda, como médico adscrito al Complejo Hospitalario de Navarra, a pacientes diagnosticados de la covid-19. Está disconforme con dicha decisión por los riesgos que puede entrañar para el estado de salud de su hija de dos años de edad, diagnosticada de Neuroblastoma MS y que, además, tras haber recibido un tratamiento quimioterápico intensivo, probablemente presenta cierto grado de inmunosupresión. Solicita que se tenga en cuenta su situación y se le exima de la obligación de atender a estos pacientes, ya que, si se contagiara, ello podría tener consecuencias muy negativas para la menor. Q21/61.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación va a celebrar la oposición de educación secundaria y considera que, dada la situación de crisis sanitaria que se está atravesando con motivo de la covid-19, no será posible garantizar ni la igualdad, ni la seguridad sanitaria y jurídica de los aspirantes. Se plantea, entre otras cuestiones, las consecuencias que pueden derivarse de que personas que se encuentren confinadas acudan o no al examen. Q21/166.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un sindicato presenta una queja porque el Departamento de Educación no contesta a una instancia presentada en la que solicita que le sea facilitada la documentación (informes, protocolos...) que avalen la medida adoptada en los centros escolares, consistente en el deber de utilización por parte del personal de educación infantil y educación especial de mascarillas tipo FFP2. Q21/292.
  - Se le informa al sindicato que el Departamento de Educación está dentro del plazo para responder a su petición.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, se demora en aprobar la normativa reguladora de la prestación del servicio a distancia mediante la modalidad del teletrabajo para el personal de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Q21/985.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial ha remitido nuevas instrucciones al personal respecto a la prestación del servicio en modalidad del teletrabajo, en las que se restringe el disfrute de este derecho a un día por semana. Considera que dichas instrucciones contravienen el derecho de publicidad, así como el principio de jerarquía normativa. Critica que, pese a que la situación de crisis sanitaria declarada con motivo de la covid-19 se agudiza, no se les permite teletrabajar por turnos como venían haciendo. Se ve obligado a trabajar a ochenta centímetros de su compañera y en un espacio cerrado donde el personal no hace uso continuo de la mascarilla. Q21/1160.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

#### 4.2.21. Ruidos.

- Un grupo de vecinos y vecinas del Casco Antiguo de Pamplona/Iruña presentan una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha autorizado a determinados establecimientos hosteleros para la instalación de carpas/terrazas en la plaza Compañía, y ello les está ocasionando constantes molestias (suciedad, ruidos, inseguridad derivada de la instalación eléctrica, reducción del espacio público existente en una zona donde hay un parque infantil, etcétera). Exponen que esta instalación puede incidir negativamente en las personas usuarias del centro de salud existente en dicha plaza, al ver, por ejemplo, mermado el acceso en situaciones de urgencia y su privacidad, así como en las personas que acuden a la escuela oficial de idiomas, cuyo horario de mayor actividad coincide con el de mayor afluencia de clientes a las terrazas. Consideran que los ruidos pueden interferir en el normal desarrollo de las clases, el cual actualmente ya se ve dificultado por la obligación de los docentes de utilizar mascarillas. Denuncian la falta de participación ciudadana en la adopción de la decisión de autorizar las terrazas/carpas, cuando dicha decisión tiene una importante incidencia en los derechos de los residentes en la zona y de los usuarios del centro de salud y de la escuela oficial de idiomas. Q21/71.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren no adopta medidas ante las molestias de ruido que ocasiona una terraza de un bar, situada en los bajos del edificio donde reside. Expone que, a fin de favorecer el ejercicio de la actividad de los locales de hostelería y restauración que han resultado afectados por la crisis sanitaria, se le ha autorizado la ampliación de la terraza, pero critica que no se esté limitando el aforo y los horarios, provocando ello un perjuicio en su derecho al descanso y la intimidad. Q21/492.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.

- Una asociación presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas oportunas ante las molestias que ocasiona en los vecinos y vecinas residentes en la calle Calderería de Pamplona/Iruña, la autorización, a causa de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, de una terraza de mesas altas y bajas a varios bares de la zona. Q21/660.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha denegado la licencia para la instalación de una terraza por invadir la calzada. Expone que a otros establecimientos de la zona si que se les ha permitido su instalación, por lo que, ha presentado un recurso de reposición frente a la resolución denegatoria y todavía no ha obtenido respuesta. Q21/1016.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

#### 4.2.22. Ayudas.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial no incluye la actividad de jardines de recreo infantil dentro de los posibles beneficiarios de las ayudas para compensar las afecciones económicas provocadas por la covid-19. Expone que la actividad que regenta se ha visto intensamente afectada, ya que no ha podido abrir las instalaciones del parque infantil desde marzo de 2020. Señala que el parque está dado de alta en dos epígrafes: “servicios en cafeterías y bares” y “jardines de recreo en los que la entrada es por precio”, no habiéndose incluido este último epígrafe entre los posibles destinatarios de las ayudas aprobadas. Solicita que en la próxima convocatoria de ayudas se incluya también esta actividad. Q21/60 y C21/128.
  - Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – Solucionada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial no le incluye dentro de los posibles beneficiarios de la convocatoria de ayudas a los sectores del turismo y la hostelería para compensar las afecciones económicas provocadas por la covid-19. Expone que su negocio de hostelería se encuentra ubicado en la Comunidad Foral de Navarra. Sin embargo, al residir en Logroño y tener el domicilio fiscal fuera de Navarra, no se le permite acceder a las ayudas establecidas. Q21/66.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial no le incluye dentro de los posibles beneficiarios de la convocatoria de ayudas a los sectores del turismo y la hostelería para compensar las afecciones económicas provocadas por la covid-19. Expone que su negocio de hostelería se encuentra ubicado en la Comunidad Foral de Navarra. Sin embargo, al residir en La Rioja y tener el domicilio fiscal fuera de Navarra, no se le permite acceder a las ayudas establecidas. Q21/259.
  - Asunto ya tratado (Q21/66), con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial establece excesivas restricciones para acceder a las ayudas a los sectores del turismo y la hostelería para compensar las afecciones económicas provocadas por la covid-19. Por ejemplo, considera desproporcionado que se exija la constatación en la declaración del IVA de una reducción del volumen de operaciones, bastando en la mayoría de los países con la demostración de una pérdida de ingresos a través de una mera declaración jurada, o que se exija tributar en el IVA en el régimen simplificado y haber sido beneficiario de las ayudas a trabajadores autónomos concedidas. Q21/650.
  - 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 no está conforme con los supuestos que el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial ha establecido para obtener la condición de beneficiario de las ayudas destinadas a cubrir las pérdidas de las empresas ocasionadas por la covid-19. Expone que

tiene una empresa de eventos que ha visto su facturación muy reducida. Considera una total discriminación para el sector de personas autónomas que, para percibir la ayuda, se exija el mantener deudas con entidades financieras, pues su negocio ha sufrido las mismas pérdidas y no tiene deudas. Q21/786.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque no está conforme con el importe que le ha sido concedido de ayuda a la solvencia empresarial 2021. Expone que, hay un error de cálculo en la resolución ya que el importe que se le aplica es el mínimo y atendiendo a sus circunstancias le corresponde un importe superior. Añade que, la subvención ha sido resuelta más tarde del plazo de dos meses que queda establecido en la normativa. Q21/1064.
  - Desiste el interesado.
- Un ciudadano muestra su disconformidad con que la actividad que gestiona (paintball) no este incluida en la convocatoria de ayudas. Ello se debe, según le han indicado, a que, al estar incluida la actividad en el epígrafe de “espectáculos” y no en el de “hostelería” o “turismo”, no le corresponde ninguna ayuda. C21/637.
  - Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana expone la tardanza del Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial en resolver la convocatoria de ayudas para el apoyo a la solvencia a autónomos y pymes afectados por la Covid. C21/2206.
  - Desiste la interesada.

#### 4.2.23. Trabajo.

- Una ciudadana presenta una queja porque considera necesario que se articulen permisos laborales para los casos de confinamiento de menores derivados de positivos por coronavirus de algún compañero de clase. Expone que, en el caso del personal del Gobierno de Navarra, al menos en algunos departamentos, se conceden permisos retribuidos para estas situaciones. En su caso, trabajando en una escuela infantil para una empresa privada, debe solicitar un permiso sin sueldo, por lo que sus ingresos se ven reducidos y la economía familiar comprometida. Desconoce si es el Gobierno de Navarra o cada empresa quien debería regular la solución a la problemática descrita, pero, entretanto, le resulta muy difícil conciliar la organización familiar y la economía casera cada vez que uno de sus dos hijos debe guardar cuarentena. Q21/68.
  - Queja en la que no se aprecia competencia de la institución.

#### 4.2.24. Vacunación.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud no ha priorizado el caso de determinados enfermos crónicos, como el suyo, en la administración de las vacunas frente a la covid-19. Manifiesta que está diagnosticada de síndrome de Marfan con una rotura aórtica tipo B y una afección pulmonar (insuficiencia pulmonar). Critica que ni se le trata de la enfermedad en Navarra, al no haber Unidad de Marfan, ni se le vacuna para poder acudir a la Unidad de referencia de Marfan de ámbito nacional en Málaga. Q21/74.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque en la estrategia de vacunación de la covid-19 en Navarra no se incluye, dentro de la preferencia establecida para personas grandes dependientes, a quienes carecen del reconocimiento oficial de tal condición por el órgano competente en materia de dependencia. Expone que su padre no ha sido valorado como gran dependiente por la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, debido a la enorme burocracia que ello supone, pero dispone de informes médicos que acreditan su estado de vulnerabilidad y dependencia, el cual se ve confirmado con la puesta a disposición de una enfermera a domicilio o del servicio de ambulancia cada vez que es citado. Q21/176.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no ha incluido a su padre en el grupo de grandes dependientes para la administración de la vacuna contra la covid-19, al no tener reconocida tal condición por el órgano competente en materia de dependencia. Expone que su padre no ha sido valorado como gran dependiente por la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, pero requiere del apoyo permanente de personal cuidador para realizar las tareas básicas. Indica que ello aumenta el riesgo de sufrir un contagio. Q21/209.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud no le administra la vacuna frente a la covid-19, a pesar de que su hijo tiene la condición de gran dependiente. Expone que la vacuna sí se administró a su mujer, pero que, en su caso, no ha sucedido lo propio, sin haber obtenido una explicación sobre la causa de ello, a pesar de los intentos en tal sentido. Q21/224.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud no vacuna a su padre contra la covid-19, pese a tener la consideración de gran dependiente, al no estar adscrito al régimen general de la Seguridad Social, sino a una mutualidad. Expone que, según se le indicó, quienes no pertenecen a dicho régimen general, deben vacunarse cuando les corresponda según su edad. Q21/283.
  - Desiste el interesado.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación ha excluido al profesorado de las Escuelas Oficiales de Idiomas y del Conservatorio Superior de Música de la vacunación frente a la covid-19, al considerarles “no esenciales”. Considera discriminatorio que no se les vacune al mismo tiempo que al resto de docentes, por cuanto imparten clases a un elevado número de alumnado de manera presencial y porque está próximo el periodo de exámenes en el que la gran afluencia de examinados supone un enorme riesgo. Q21/298.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no ha incluido a su hijo de 26 años, persona con un 75% de discapacidad, dependencia por diversas afectaciones motoras y un largo historial de problemas respiratorios, entre los colectivos preferentes para la administración de la vacuna contra la covid-19. Critica que las personas con discapacidad que están y son atendidas en su domicilio vayan a ser vacunadas cuando corresponda a su rango de edad. Desconoce cuándo recibirá la vacuna su hijo, pero, hasta entonces, viven en una situación de confinamiento casi absoluto que afecta a la salud y a las relaciones sociales. Q21/299.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra formula una queja porque el Departamento de Educación y el Departamento de Salud ha excluido a determinado personal docente (profesorado de los conservatorios de música, de bachiller, de formación profesional, de las escuelas oficiales de idiomas, de educación para adultos y de escuelas de arte) de la vacunación frente a la covid-19, por no ser considerado personal esencial. Q21/309.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado la vacuna contra la covid-19, a pesar de su discapacidad no dismuntiva del 34% por insuficiencia respiratoria, y ser propenso a tener neumonía y problemas cardíacos. Dispone de informes médicos, tanto del cardiólogo como del neumólogo, en los cuales consta que padece el Síndrome de Marfan. Sin embargo, le han indicado que será vacunado cuando corresponda a su grupo etario. Q21/342.
  - Queja investigada – La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesado.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud, a pesar de haber enviado a su madre un mensaje de texto avisando del inicio del turno de vacunación frente a la covid-19 de las personas situadas en la franja de edad de 70 a 79 años, no le concede una cita, al no haber franjas horarias disponibles, ni le atiende telefónicamente, debido al colapso de las líneas. Q21/365.
  - Desiste el interesado.
- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Salud no les vacuna frente a la covid-19 a pesar de su avanzada edad. Critican la imposibilidad de recibir información o asesoramiento debido a la inoperatividad de los números de teléfono y del correo electrónico facilitados a tal efecto. Q21/366.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud, al fijar la estrategia de vacunación frente a la covid-19 en Navarra, no da preferencia al personal auxiliar de funcionamiento que presta servicios en centros educativos, pese al continuo contacto que mantiene con alumnado, familias y profesorado. Q21/368.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud, al fijar la estrategia de vacunación frente a la covid-19 en Navarra, no da preferencia a las personas convivientes con alumnado en edad escolar. Expone que, si el personal docente ha sido considerado grupo de riesgo prioritario, de ello se desprende que los alumnos y alumnas constituyen un foco de contagio. Indica que se está obligando a las familias, que en la mayoría de casos están extremando sus precauciones, a convivir con esa brecha en el nivel de protección. Q21/371.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud ha denegado a su hermana la vacuna contra la covid-19, al no estar contemplada la enfermedad rara que padece (Síndrome de Costello) en la estrategia estatal de vacunación. Critica que otras enfermedades sí son contempladas, lo cual supone un menoscabo injustificado en sus derechos básicos como ciudadana y paciente. Q21/423.
  - Queja investigada – La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado la vacuna contra la covid-19, a pesar de la enfermedad rara con afectación vascular que padece, indicándole que debe esperar a cuando corresponda a su grupo etario. Q21/427.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Varios ciudadanos formulan seis quejas porque el Departamento de Salud ha aplazado la administración de la segunda dosis de la vacuna Vaxzevria. Exponen que se les inoculó la primera dosis y que han recibido noticias de que se va a aplazar la administración de la segunda dosis fuera de los plazos del protocolo recomendado por Astrazeneca y por la Agencia Europea del Medicamento (EMA). Solicitan que se administre la segunda dosis a las personas que así lo deseen y dentro de los periodos recomendados.
  - Q21/457, Q21/462 y Q21/465 : Quejas investigadas – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
  - Q21/517, Q21/518 y Q21/524: Desisten los interesados.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado la vacuna contra la covid-19. Expone que realizó las prácticas como auxiliar de enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra sin recibir la vacuna, a pesar de que lo solicitó expresamente, y que, a día de hoy, se le

rechaza en todos los puestos de trabajo a los que opta acordes a su formación por no encontrarse vacunada. Q21/474.

- 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 un colectivo de personas residentes en Viana (mayores de sesenta años, a los que se ha asignado la vacuna frente a la covid-19 del laboratorio Astrazeneca) se tienen que desplazar hasta Estella-Lizarrza para recibirla, a diferencia de lo que sucede con la generalidad de vecinos y vecinas del municipio, que reciben otras vacunas y que lo hacen en su propia localidad. Q21/498.
  - Queja investigada – [Resolución emitida](#) – Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud, a quienes recibieron la primera dosis de la vacuna Vaxzevria, ofrece la posibilidad de escoger entre esta misma vacuna o la del laboratorio Pfizer para la administración de la segunda dosis, con la obligación de firmar un consentimiento informado. Considera discriminatoria dicha exigencia puesto que ninguna otra persona de otro tramo de edad ha tenido que firmarlo. Q21/523.
  - Queja investigada – Remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud no le administra la vacuna contra la covid-19. Expone que, al no ser una paciente inmunodeprimida primaria, sino adquirida por medicación, y pese a tener el mismo riesgo, no está incluida como grupo prioritario en la estrategia de vacunación, tal y como ocurre en otras comunidades autónomas. Q21/568.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no le administra a su hija la vacuna contra la covid-19, por no ser calificada, en virtud de la estrategia establecida, como persona de alto riesgo. Considera que debiera ser el médico especialista o el de atención primaria quien juzgue la existencia o no de dicho riesgo. Q21/572.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud, a pesar de viajar próximamente a México por un periodo de seis meses en el marco del programa Erasmus, no le administra la primera dosis de la vacuna contra la covid-19 con anterioridad a la fecha que, por grupo de edad, le correspondería, sino que le recomienda que esta le sea administrada en el país de destino. Deja constancia de los múltiples obstáculos que ha tenido para presentar una reclamación por este motivo, teniendo ella que abonar los gastos. Q21/575.
  - Desiste la interesada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud, al ser docente de formación profesional, le considera como personal no esencial y, en consecuencia, le ha denegado la vacuna contra la covid-19. Expone que el personal docente de educación secundaria y bachiller, que imparte clases a alumnado de la misma edad, sí ha recibido la vacuna, lo cual considera discriminatorio. Q21/600.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado las vacunas frente a la covid-19 pautadas por su médico especialista. Expone que, con motivo de un episodio de trombosis venosa profunda, su médico realizó un informe en el que recomendaba su vacunación con las de Pfizer o Moderna, por los efectos secundarios que el resto de vacunas podrían causarle. Sin embargo, añade que se le ha denegado tal posibilidad por no contemplarse ninguna restricción al uso de la vacuna en pacientes con factores de riesgo de trombosis. Q21/618.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un sindicato presenta una queja porque el Departamento de Salud está vacunando frente a la covid-19 sin respetar la normativa vigente, ya que los médicos no están expidiendo las correspondientes recetas, no se está informando a los pacientes conforme a lo legalmente previsto, no se está examinando el historial clínico a nivel individual en relación con patologías, alergias o contraindicaciones, y no se está recabando el consentimiento informado por escrito que se exige. Q21/620.
  - Se le informa al sindicato que el Departamento de Salud está dentro del plazo para responder a su instancia.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud, a pesar de viajar su hija próximamente a Lituania en el marco del programa Erasmus, no le administra la primera dosis de la vacuna contra la covid-19 con anterioridad a la fecha que, por grupo de edad, le correspondería. Q21/638.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado la vacuna del laboratorio Pfizer, al corresponderle por edad la de Astrazeneca. Expone que había decidido no vacunarse debido a la inseguridad que le generaba la posibilidad de padecer trombosis, un efecto secundario propio de la de Astrazeneca, si bien cambió de opinión tras comprobar que se estaba vacunando a ciertos grupos de edad con la de Pfizer. Considera que debiera permitírsele esta vacuna previa firma de un consentimiento informado. Q21/654.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado la administración de la vacuna de Pfizer o de Moderna, dado que, por edad, le corresponde la vacuna de Astrazeneca o de Janssen. Rechaza estas últimas porque, aunque sabe que es improbable que le provoquen graves efectos secundarios, tiene amplios antecedentes familiares con casos de trombosis. Q21/685.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque no puede acceder a su carpeta personal de salud y escoger un día para que le sea administrada la vacuna de Pfizer. Q21/688.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud le ha pautaado la administración de dos dosis de vacuna frente a la covid-19, pese a que le correspondería una por haber pasado la enfermedad. Expone que en su historial constan los síntomas que tuvo y el tiempo que permaneció confinada en el domicilio. Q21/731.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque en la estrategia de vacunación de la covid-19 en Navarra, no se prevé para el colectivo de personas de entre 60 y 69 años la administración de vacunas con ARN mensajero, sino únicamente la vacuna Vaxzevria (laboratorio Astrazeneca). Expone que, a algunas de estas personas, entre las que se encuentran dos de sus familiares, su médico les ha recomendado que solo acepten vacunas con ARN mensajero, otras tienen miedo a la vacuna de Astrazeneca por haber sufrido anteriormente graves episodios de trombosis. Dado que son personas que desean vacunarse, pero en condiciones de seguridad, solicita que se les ofrezca la posibilidad de administrarse vacunas con ARN mensajero. Q21/738.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud, pese a tener conocimiento de los efectos adversos que le ocasionó la primera dosis de la vacuna frente a la covid-19, no le facilita la información sanitaria que solicitó acerca de la conveniencia o no de recibir la segunda dosis. Señala

que contactó con la farmacéutica responsable de la vacuna que le había ocasionado efectos adversos, y que esta únicamente le remitió formularios para contestar. Q21/910.

- Queja investigada – [Resolución emitida](#) – No aceptada.
- Un sindicato formula una queja porque el personal docente ha sido excluido en la campaña de vacunación de la gripe. Expone que, en los últimos años el personal docente ha sido considerado grupo de riesgo para recibir esta vacuna. Añade que, con la ratio de las aulas resulta imposible mantener una distancia mínima de seguridad, no todas las aulas disponen de medidores de CO2, hay alumnado que no está obligado a acudir a clase con mascarilla y otra parte del alumnado todavía no ha recibido la vacuna contra el covid-19. Q21/1063.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud se está demorando en proporcionar la dosis de recuerdo de la vacuna frente a la covid-19 a su hijo. Expone que este acude a un centro de día y que va a hacer un año desde que todos fueron vacunados. Critica que, si bien son personas dependientes con diversas patologías, se le ha indicado que será vacunado cuando corresponda a su grupo etario. Q21/1232.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana expone su disconformidad con que el Departamento de Salud no se ha incluido a las personas que trabajan en funerarias, como un colectivo prioritario para la vacunación. C21/645.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana manifiesta su disconformidad con la administración de la vacuna Vaxzevria (laboratorio Astrazeneca). C21/1148.
  - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana manifiesta que su hijo de doce años no quiere vacunarse contra la covid-19, y el padre de este, quien ostenta su custodia, se niega a prestar el consentimiento para ello. Desea conocer si, a fin de no poner en riesgo al resto de la familia, puede obligarle al menor a vacunarse. C21/1790.
  - Asunto entre particulares – Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

#### **4.2.25. Certificado Digital Covid UE**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud les ha denegado a su pareja y a ella el Certificado Digital COVID UE que les permitiría viajar, porque, cuando fueron positivos en covid-19, el resultado lo obtuvieron a través de pruebas de antígenos, y no de PCR. Indica que tampoco les vacunan porque deben esperar unos meses. Critica que para todo hayan sido equiparados el test de antígenos y la PCR, menos para la obtención de dicho certificado. Q21/625.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud no le expide el Certificado Digital COVID UE, por cuanto, cuando fue positivo en covid-19, el resultado lo obtuvo a través de una prueba de antígenos, y no de PCR. Defiende que guardó cuarentena, que estuvo controlada por rastreadores y que dispone de un documento firmado por su doctora en el que se hace constar que ha tenido la enfermedad. Solicita tener las mismas condiciones de movilidad que otras personas que también han pasado la covid-19. Q21/788.
  - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque no está conforme con la propuesta del Gobierno de Navarra de implantar el pasaporte covid en restaurantes, ocio nocturno y eventos. Expone que ha decidido no vacunarse porque tras padecer la enfermedad se realizó la prueba Elisa y comprobó que

tiene anticuerpos. Se pregunta por qué no expiden también certificados a quienes, como ella, no se han vacunado frente a la covid-19 porque tienen anticuerpos. Q21/1110.

- Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varios ciudadanos formulan seis quejas por la imposibilidad de obtener el certificado de recuperación de la covid-19, a pesar de haber padecido y superado la enfermedad, dado que la detección no se hizo mediante una prueba PCR, sino mediante test de antígenos realizados en muchos casos en los propios centros de atención primaria del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
  - Q21/1146 y Q21/1178: Quejas investigadas – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
  - Q21/1201 y Q21/1238: Asuntos ya tratados (AO22/1), con resolución emitida, pendiente de respuesta.
  - C21/2573: Tras su estudio, no se aprecia vulneración de derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud no le expide el certificado digital Covid UE, al no coincidir los apellidos de su NIE con los que constan en los justificantes de las dos dosis de vacunación expedidos en Francia. Indica que intentó solventar el problema en este país, pero, al no estar dada de alta en la Seguridad Social francesa, no le pudieron ayudar. Se siente desprotegida, no solamente porque no puede obtener su certificado, sino porque tampoco se le va a dar la posibilidad de acceder a la tercera dosis. Q21/1184.
  - 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 Salud no expide a su hija de dieciséis años el certificado digital Covid UE, debido a que no se respetaron los plazos establecidos entre las dosis (fue vacunada de la segunda dosis tres días antes). Desconocían que la cita incumplía los criterios de la ficha técnica de la vacuna. Solicita que se considere válida porque está sufriendo las consecuencias de un error administrativo. Q21/1186.
  - 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 presentan diez quejas porque no están conformes con la exigencia del certificado Covid para acceder a determinados establecimientos y eventos en la Comunidad Foral de Navarra. Q21/1156, Q21/1204, Q21/1235, Q21/1237, Q21/1245, Q21/1246, Q21/1247, Q21/1248, Q21/1249, y C21/2724.
  - Cuestión resuelta en orden judicial.
- Una ciudadana presenta una queja porque no logra activar la contraseña de acceso a los servicios electrónicos de la Administración General del Estado, para que sus hijos puedan tener acceso al Certificado de vacunación contra el covid-19. Expone que, lleva varios días tratando de acceder a la carpeta sanitaria pero la página le da error. Añade que, no le ofrecen ninguna solución y simplemente le indican que al tratarse de un problema de la Administración General del Estado no hay nada que puedan hacer. Q21/1223.
  - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con las medidas aprobadas por el Tribunal Superior de Justicia de Navarra, por considerar que van en contra de la Constitución y los Derechos Humanos, y fomentan la discriminación de los no vacunados. Q21/1224.
  - Cuestión resuelta en orden judicial.

- Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con la obligatoriedad de presentar el certificado Covid para acceder a la ciudad deportiva municipal de Sarriguren. Considera que, para el uso de la piscina, el spa y las pistas de paddle o tenis, no se debe exigir el certificado por no ser actividades que se desarrollan en el gimnasio, no ser actividades dirigidas o, como en el caso del paddle o del tenis, ser al aire libre. Q21/1242.
  - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

## CAPÍTULO V. ACTUACIONES DE OFICIO.

### 5.1. DATOS GENERALES.

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

Durante el año 2021, se iniciaron 18 actuaciones de oficio. No obstante, se gestionaron un total de 22 actuaciones de oficio, puesto que cuatro iniciadas en 2020 se encontraban pendientes de finalización el 31 de diciembre de 2020.

En 12 actuaciones de oficio de las gestionadas se formularon resoluciones, con ocho recomendaciones, un recordatorio de deberes legales, tres sugerencias y tres sugerencias normativas.

De estas 12 actuaciones de oficio con resolución gestionadas, las administraciones públicas destinatarias aceptaron ocho y no aceptaron cuatro. 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 66,66% (resoluciones aceptadas sobre el total de resoluciones respondidas).

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

- En cinco actuaciones, a la vista de la respuesta recibida de la Administración tras la comunicación de la investigación, se consideró el asunto en vías de solución.
- En una actuación de oficio, la situación detectada se puso en conocimiento del Defensor del Pueblo de España, por considerar el asunto de su competencia y, en otra, se remitió una carta al Ministerio de Justicia.
- En dos ocasiones, la actuación consistió en una colaboración con las instituciones del Diputado del Común y del Síndic de Greuges de Catalunya.
- Una de las actuaciones de oficio se encuentra en tramitación y, por tanto, no ha concluido la investigación a la fecha de cierre de este informe.

Las actuaciones de oficio presentadas en 2021 tuvieron por objeto las siguientes materias, que se relacionan de mayor a menor número:

- **Bienestar social: 5** (extinción de renta garantizada sin audiencia, acogida de menores extranjeros procedentes de Canarias, aportaciones al anteproyecto de la Ley Foral de Protección del menor, informe del Diputado del Común sobre la demora en la tramitación de los expedientes de dependencia, y petición de información sobre los menores en situación de desprotección).
- **Seguridad ciudadana: 4** (robos a ganaderos y agricultores en Tudela, necesidad de investigar la presencia de la extrema derecha y la falta de neutralidad política en cuerpos policiales, debate social sobre la condena con pena de prisión por manifestaciones hacia instituciones del Estado, y la atención sanitaria en el centro penitenciario de Pamplona).
- **Medio ambiente: 2** (mortandad de rapaces en un parque eólico e inclusión de la Balsa de Zolina en el inventario de zonas húmedas).
- **Extranjería: 1** (retrasos en obtener cita en la oficina de extranjería).
- **Hacienda: 1** (deducciones en IRPF a “acogimientos de hecho”).
- **Obras públicas: 1** (mejora de la NA-121A).
- **Sanidad: 1** (denegación de fecundación in vitro a mujeres sin pareja).

- **Tráfico: 1** (problemas por el cierre de seis pasos fronterizos en Francia).
- **Urbanismo: 1** (abandono y mal estado del edificio de la antigua Fundación Aranguren).
- **Vivienda: 1** (insuficiencia de medidas para garantizar el derecho a una vivienda).

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

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

#### Actuaciones de oficio pendientes a 31 de diciembre de 2020

Energía	Instalación de parques eólicos en el norte y zona media de Navarra.	Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial, Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda. Paisaje y Proyectos Estratégicos y Departamento de Cultura y Deporte.	Sugerencia normativa aceptada.
Energía	Instalación de parques solares en las laderas norte y sur del monte El Perdón-Erreniega.	Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial, Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda. Paisaje y Proyectos Estratégicos y Departamento de Cultura y Deporte.	Sugerencia aceptada.
Euskera	Valoración de lenguas extranjeras en concursos de méritos y no valoración del euskera.	Departamento de Salud.	Sugerencia normativa no aceptada.
Bienestar social	Petición de datos al Departamento de Derechos Sociales sobre la protección a la infancia y a la adolescencia.	Departamento de Derechos Sociales.	Sugerencias aceptadas.

#### Actuaciones de oficio 2021

Sanidad	Denegación de la fecundación in vitro a mujeres sin pareja.	Departamento de Salud.	Recomendación y recordatorio de deberes legales, no aceptados.
Seguridad ciudadana	Robo a ganaderos y agricultores en Tudela.	Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior.	Considerada en vías de solución.

<b>Materia</b>	<b>Asunto</b>	<b>Administración destinataria</b>	<b>Resultado</b>
Hacienda	Modificación de la normativa del IRPF para el reconocimiento de deducciones por "acogimientos de hecho".	Departamento de Economía y Hacienda, y Departamento de Derechos Sociales.	Sugerencia normativa, no aceptada.
Urbanismo	Abandono y mal estado de los edificios de la antigua Fundación Aranguren.	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.	Considerada en vías de solución.
Tráfico	Cierre de pasos fronterizos con Francia.	Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública.	Considerada en vías de solución.
Extranjería	Retrasos a la hora de otorgar citas en la oficina de extranjería.	Administración del Estado.	Remitida al Defensor del Pueblo de España.
Seguridad ciudadana	Investigación sobre la presencia de la extrema derecha y la falta de neutralidad política en cuerpos policiales.	Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública.	No se aprecia vulneración de derechos.
Seguridad ciudadana	Debate social sobre la condena con pena de prisión por manifestaciones hacia instituciones del Estado.	Ministerio de Justicia.	Carta al Ministerio de Justicia.
Bienestar social	Extinción de la renta garantizada sin audiencia.	Departamento de Derechos Sociales.	Recomendación aceptada.
Vivienda	Insuficiencia de medidas para garantizar el derecho a una vivienda.	Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos.	Recomendaciones aceptadas.
Bienestar social	Acogida de menores extranjeros procedentes de Canarias.	Departamento de Derechos Sociales.	Considerada en vías de solución.
Medio ambiente	Mortandad de rapaces en un parque eólico.	Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.	Considerada en vías de solución.
Bienestar social	Aportaciones al anteproyecto de ley foral de atención y protección a la infancia y a la adolescencia.	Departamento de Derechos Sociales.	Sugerencias normativas aceptadas.
Obras públicas	Mejora de la carretera NA-121-A.	Departamento de Cohesión Territorial.	Sugerencia no aceptada.
Bienestar social	Solicitud de datos en materia de dependencia por parte del Diputado del Común de Canarias.	Departamento de Derechos Sociales.	Solicitud atendida.
Medio ambiente	Inclusión de la balsa de Zolina/Ezkoriz en el inventario de humedales de la Comunidad Foral.	Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.	Sugerencia emitida en 2022 aceptada.
Seguridad ciudadana	Atención sanitaria en el centro penitenciario de Pamplona /Iruña.	Departamentos de Salud y de Políticas Migratorias y Justicia.	Recomendación emitida en 2022 aceptada.
Bienestar social	Petición de datos al Departamento de Derechos Sociales sobre la protección a la infancia y a la adolescencia.	Departamento de Derechos Sociales.	Pendiente de tramitación.

## 5.2. ACTUACIONES DE OFICIO MÁS RELEVANTES EN 2021.

Las actuaciones más relevantes llevadas a cabo en 2021 fueron las siguientes, descritas según su orden de iniciación en el tiempo:

### 5.2.1. Denegación de la fecundación in vitro a mujeres sin pareja.

**Materia:** Sanidad.

**Administración destinataria:** Departamento de Salud.

A la vista de las quejas que se venían interponiendo por distintas ciudadanas durante los últimos años frente a la denegación de técnicas de reproducción asistida y, particularmente, de la fecundación in vitro, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró pertinente iniciar una actuación de oficio.

Las quejas tenían como nexo común el hecho de ser presentadas por mujeres que declaran ser solteras o sin pareja, circunstancias estas que determinan la denegación.

A continuación, se expone un resumen de los casos analizados representativos de esta problemática:

#### 2016

- Una mujer señalaba que había decidido ser madre soltera y, para ello, someterse a un tratamiento de inseminación artificial. El Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le denegaba la financiación pública, informándole que era precisa la concurrencia de algunas de las siguientes situaciones: 1) trastorno documentado de la capacidad reproductiva; 2) ausencia de consecución de embarazo tras un mínimo de doce meses de relaciones sexuales con coito vaginal y sin empleo de métodos anticonceptivos (Q16/465, del 17 de agosto de 2016).

El Departamento de Salud informaba que se encontraba en trámite una modificación de la cartera complementaria del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, para posibilitar la prestación de determinadas técnicas de reproducción asistida a mujeres sin pareja que deseen ser madres. A este respecto, se señalaba que se estaba tramitando un decreto foral, como un primer caso para incluir este servicio en la cartera.

#### 2017

- Una mujer manifestaba que no tenía pareja y que, deseando ser madre, se había dirigido al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para acceder a un tratamiento de reproducción asistida. El citado organismo le denegaba el tratamiento, por la misma razón que la expresada en el caso anterior (Q17/579, del 22 de agosto de 2017).

El Departamento de Salud informaba de la aprobación del Decreto Foral 103/2016, de 16 de noviembre, por el que se establece la ordenación de las prestaciones en materia de salud sexual y reproductiva, pero estimaba necesaria la aprobación de una orden foral de desarrollo, a fin de poder dar solución a lo solicitado por la autora de la queja.

- Una mujer manifestaba que había decidido ser madre sin pareja y manifestaba su disconformidad con la denegación de la fecundación in vitro que había solicitado al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea (Q17/585, de 1 de diciembre de 2017).

El Departamento de Salud informaba de la vigencia del Decreto Foral 103/2016, de 16 de noviembre, por el que se establece la ordenación de las prestaciones en materia de salud sexual y reproductiva, y de la Orden Foral 660E/2017, de 17 de noviembre, del Consejero de Salud, por la que se incluyen en la cartera de servicios complementaria de Navarra prestaciones de tratamientos de fertilidad y reproducción para mujeres que convivan con parejas del mismo sexo o sin pareja.

Sin embargo, el Departamento informaba que la fecundación in vitro a mujeres sin pareja era una prestación excluida.

#### 2019

- Una mujer expresaba que no tenía pareja y que se le había denegado la fecundación in vitro.

Señalaba que se le había indicado que las mujeres sin pareja solo pueden acceder a la inseminación artificial (Q19/587, de 29 de julio de 2019)

El Departamento de Salud informaba que la fecundación in vitro a mujeres sin pareja era una prestación excluida, así como que estaba en tramitación una modificación de la normativa estatal reguladora de la cartera común de servicios sanitarios.

- Una mujer manifestaba su disconformidad con que, para el colectivo de mujeres sin pareja, el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea solo permitiera acceder a la inseminación artificial, negando la fecundación in vitro. Señalaba que la tasa de éxito de esta última técnica, a la que las parejas sí pueden acceder, es más elevada (Q19/1010, de 13 de diciembre de 2019).

A la vista de todo ello el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Salud, solicitando que informara sobre la cuestión suscitada.

El Departamento de Salud remitió el siguiente informe:

“Como ya se ha indicado de forma reiterada en informes anteriores, con carácter general las prestaciones sanitarias en materia reproductiva se recogen en el Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización y en la Orden SSI/2065/2014, de 31 de octubre, por la que se modifican los anexos I, II y III.

En Navarra, el Decreto Foral 103/2016, de 16 de noviembre por el que se establece la ordenación de las prestaciones sanitarias en materia de salud sexual y reproductiva, tiene por objeto la regulación de ejercicio de los derechos y prestaciones a la salud sexual y reproductiva desde la óptica de igualdad establecidos por Ley Orgánica 2/2010, de 3 de marzo, de salud sexual y reproductiva.

En su artículo 4 contempla la Cartera de Servicios de Salud Sexual y Reproductiva en Navarra, en cuyo punto 9 se establece lo siguiente:

#### 9. Reproducción humana asistida

La reproducción humana asistida incluirá los siguientes servicios:

a) Estudio de esterilidad o infertilidad tanto masculina como femenina

b) Tratamiento de la esterilidad o infertilidad

c) Tratamientos de reproducción humana asistida (RHA) con fin terapéutico o preventivo y en determinadas situaciones especiales: selección embrionaria para tratamientos de terceros y preservación de gametos o preembrión para uso autólogo diferido por indicación médica. Los tratamientos de reproducción humana asistida incluyen las siguientes técnicas: inseminación artificial, fecundación in vitro, criopreservación de preembriones y su transferencia, criopreservación de gametos o de preembriones para uso propio diferido, técnicas de lavado seminal para prevenir la transmisión de infecciones virales crónicas y diagnóstico genético preimplantacional.

d) Tratamientos de reproducción humana asistida (RHA) en mujeres que convivan en pareja del mismo sexo siempre que se cumplan los criterios generales y los específicos de la técnica aplicada establecidos en la Orden SSI/2065/2014, de 31 de octubre, con la salvedad de no tener que acreditar la existencia de indicación terapéutica reconocida.

e) Inseminación artificial con gameto de donante en mujeres sin pareja masculina que cumplan los criterios generales y los específicos de la técnica aplicada establecidos en la Orden SSI/2065/2014, de 31 de octubre, con la salvedad de no tener que acreditar la existencia de indicación terapéutica reconocida.

Por su parte, la Orden Foral 660E/2017, de 17 de noviembre, del Consejero de Salud, por la que se incluyen en la Cartera de Servicios complementaria de Navarra prestaciones de tratamientos de fertilidad y reproducción para mujeres que convivan con parejas del mismo sexo o sin pareja y el tratamiento farmacológico de la disfunción eréctil iatrogénica, se expresa en su artículo 3, en el mismo sentido que el Decreto Foral 103/2016 de 16 de noviembre, citado.

Asimismo, la Ley Foral 8/2017, de 19 de junio, para la igualdad social de las personas LGTBI+, en el artículo 18 sobre la atención sanitaria en el ámbito reproductivo y genital de las personas LGTBI+ señala que estará garantizado el acceso a las técnicas de reproducción asistida incluyendo como beneficiarias a todas las personas LGTBI+, con capacidad gestante y/o sus parejas, en régimen de igualdad y no discriminación. Finalmente, la ley Foral 17/2019, de 14 de abril, de igualdad entre hombres y mujeres, en su artículo 51.9, sobre actuaciones en el ámbito de la salud, dispone que el Gobierno de Navarra garantizará el pleno derecho de las mujeres a las técnicas de reproducción humana asistida, independientemente de su estado civil, orientación sexual, procedencia o identidad.

A la luz de los preceptos citados se observa que, por una parte, la cartera del sistema público de Navarra solamente reconoce la prestación de tratamientos de reproducción asistida (RHA) a las mujeres que convivan en pareja del mismo sexo siempre que cumplan los criterios generales y específicos de la técnica aplicada establecidos en la Orden SSI/2065/2014, de 31 de octubre, mientras que a las mujeres sin pareja masculina solamente se les reconoce la técnica de la inseminación artificial con gameto del donante (y no la fecundación in vitro), siempre que cumplan los criterios generales y específicos de la técnica aplicada. En el mismo sentido, la Orden Foral 660E/2017, de 17 de noviembre, del Consejero de Salud.

Sin embargo, la Ley Foral de Igualdad 17/2019, de 14 de abril, de igualdad entre hombres y mujeres, reconoce este derecho a todas las mujeres, independientemente de su estado civil, orientación sexual, procedencia o identidad, si bien existe una indefinición en concretar qué usuarias tendrían derecho a las prestaciones en materia de reproducción asistida quedando el acceso a la prestación de forma indeterminada toda vez que existe un marco legal más amplio que regula la Cartera Básica de Servicios en materia de las técnicas de reproducción asistida que establece unos criterios de acceso generales a dichas técnicas que indican otras limitaciones como la edad de la mujer del varón, etc, según la Orden SSI/2065/2014, de 31 de octubre.

Ante esta contradicción legal entre la Ley Foral 17/2019 y la Cartera de Servicios de Navarra, y con el fin de garantizar los principios constitucionales de equidad e igualdad, debe modificarse tanto el Decreto Foral 103/2016, de 16 de noviembre para que las mujeres solas accedan a las prestaciones en materia de salud reproductiva en igualdad de condiciones que el resto de pacientes, como la Orden Foral 660E/2017, de 23 de noviembre, del Consejero de Salud, con el fin de poder incluir en la Cartera de Servicios esta prestación en base a criterios de igualdad y equidad.

El artículo 11 sobre la cartera de servicios complementarias de las Comunidades Autónomas del Real Decreto 1030/2006 señala que las comunidades autónomas podrán incorporar en sus carteras de servicios, una técnica, tecnología o procedimiento no contemplado en la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud, para lo cual establecerán los recursos adicionales necesarios.

La prestación de tratamientos de reproducción asistida a mujeres sin pareja masculina es una ampliación de la Cartera Básica de Servicios del Sistema Nacional de Salud, y por tanto, cualquier incremento adicional de las prestaciones (en este caso la fecundación in vitro a mujeres solas), según el artículo 8 quinquies del Real Decreto-Ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud debe asumirse por los presupuestos de la Comunidad Foral.

Para la incorporación de prestaciones complementarias la Comunidad Autónoma se deben cumplir los siguientes requisitos previos:

- Asegurar la garantía previa de suficiencia financiera en el marco del cumplimiento de los criterios de estabilidad presupuestaria
- Informar de la decisión al Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud de forma motivada y con anterioridad a la incorporación de la nueva prestación.

En este caso, la prestación ya existe dentro de la Cartera del sistema público de Navarra, pero debe ampliarse a los supuestos de mujeres sin pareja masculina que cumplan con los criterios generales y técnicos de la técnica aplicada según la Orden SSI/2065/2014, de 31 de octubre, lo que supone una modificación de la prestación y, por tanto, de la normativa que la regula.

Por todo ello, mediante Orden Foral 77E/2021, de 30 de marzo, se ha iniciado el procedimiento para la modificación normativa referida, y de forma inmediata se colgará en el Portal de Gobierno Abierto

la consulta previa para su modificación, de conformidad con lo dispuesto en 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 voluntad de este Departamento tramitar la modificación de forma prioritaria con el objetivo de que esté aprobada lo antes posible, con el fin de que las mujeres sin pareja masculina puedan acceder a estas prestaciones”.

Una vez analizado el informe remitido, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Salud realizando las siguientes consideraciones:

La Ley 14/2006, de 26 de mayo, de Técnicas de Reproducción Asistida, en su artículo 6.1, establece que “toda mujer mayor de dieciocho años y con plena capacidad de obrar puede ser receptora o usuaria de las técnicas reguladas en esta Ley, siempre que haya prestado su consentimiento escrito a su utilización de manera libre, consciente y expresa. La mujer podrá ser usuaria o receptora de las técnicas reguladas en esta Ley con independencia de su estado civil y orientación sexual”.

La institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha venido señalando al Departamento de Salud que, de dicho precepto legal, se infiere la voluntad del legislador de que las mujeres solas, esto es, sin necesidad de tener pareja, puedan acceder a la tecnología procreativa para fundar su propia familia.

A este respecto, resulta oportuno recordar que el artículo 6.1 de la anterior Ley 35/1988, de 22 de noviembre, de Técnicas de Reproducción Asistida, que también reconocía el derecho de toda mujer a ser usuaria de las técnicas reguladas en la ley, fue impugnado ante el Tribunal Constitucional, argumentándose que autorizar la inseminación de las mujeres sin pareja vulneraba la garantía constitucional de la institución familiar, así como la debida protección del interés del niño, y que el Tribunal Constitucional, en su Sentencia 116/1999, de 17 de junio, rechazó estos argumentos, recordando su doctrina relativa a la pluralidad de formas de familia admitidas por la Constitución, y, respecto de la protección debida al interés del niño, que la circunstancia de la falta de un padre no vulneraba la Constitución.

En el ámbito civil, el reconocimiento de la igualdad de los hijos ante la ley, con independencia de que sus progenitores estén o no casados entre sí, lleva implícito el reconocimiento de que el matrimonio o la pareja de hecho estable no son requisitos jurídicos necesarios para la procreación. Siendo así jurídicamente, las mujeres pueden acceder a la maternidad sin necesidad de que su status esté legitimado por un determinado vínculo jurídico, ni por la presencia o el concurso de un hombre.

En suma, a la vista de la normativa de reproducción asistida y de la regulación de la familia y de la filiación que hace el Código Civil, cabe concluir que la procreación, incluidas las técnicas de reproducción asistida, lejos de ser un derecho exclusivo de la pareja heterosexual, es un derecho de titularidad individual, toda vez que el derecho a procrear no está ligado con la familia, sino que se constituye como un derecho de la persona, que encuentra su justificación en el derecho a la libertad en su vertiente de derecho a la autonomía personal (artículo 17.1 CE), en el derecho al libre desarrollo de la personalidad y de la vida privada (artículo 10.1 CE), y en el derecho a fundar una familia (artículo 16 de la Declaración Universal de Derechos Humanos y artículo 9 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea).

La Ley Foral 17/2019, de 4 de abril, de igualdad entre hombres y mujeres, refuerza la anterior conclusión, en la medida en que su artículo 51, referente a las actuaciones en el ámbito de la salud, dispone, en su apartado noveno, que:

“Asimismo el Gobierno de Navarra garantizará el pleno derecho de las mujeres a las técnicas de reproducción humana asistida, independientemente de su estado civil, orientación sexual, procedencia o identidad”.

La garantía plena del derecho exige que todas las mujeres, cualquiera que sea su condición, puedan ser receptoras de las técnicas de reproducción humana asistida en iguales condiciones.

La normativa reguladora de la cartera de servicios sanitarios (en particular, en lo que respecta a la Comunidad Foral de Navarra, los vigentes Decreto Foral 103/2016 y la Orden Foral 660E/2017), invocada por el Departamento de Salud en los casos analizados por esta institución, debe adaptarse

a la anterior conclusión, pues la misma se extrae de las leyes antes mencionadas, a las cuales tales normas reglamentarias se subordinan.

De lo expuesto en los antecedentes, se constata que la normativa reglamentaria en los últimos se ha modificado para posibilitar una mayor apertura y alcance de las técnicas de reproducción asistida, pero que la misma continúa provocando discriminaciones injustificadas, particularmente en lo que respecta al acceso a la técnica de fecundación in vitro.

En todo caso, el Defensor del Pueblo de Navarra considera que una interpretación conjunta del ordenamiento jurídico (en particular, de la voluntad del legislador que dimana de la Ley 14/2006, que se refiere al derecho de toda mujer, independientemente de su estado civil y orientación sexual, y de la Ley Foral 17/2019), y conforme con los derechos constitucionales, debe llevar a estimar las solicitudes de tratamientos como los reclamados, incluso con el marco jurídico hoy vigente.

La solución contraria lleva, a juicio de esta institución, a admitir los efectos de una normativa reglamentaria -subordinada, por ende, a la ley y a la Constitución- que, por los condicionantes que establece para acceder a la reproducción asistida (en este caso, a la técnica de la fecundación in vitro), puede incurrir en discriminación prohibida, al impedir el tratamiento en función de la orientación sexual o del modelo de familia escogido.

La demora administrativa en la prestación de estos tratamientos adquiere una especial relevancia, pues se está ante situaciones en las que, ordinariamente, concurren elementos de sufrimiento o angustia personal, máxime si se tiene en cuenta que la tardanza en una solución individual y adecuada al problema puede afectar al éxito de la fecundación.

Con ocasión de las últimas actuaciones practicadas sobre el asunto, el Departamento de Salud ha trasladado a esta institución su voluntad de adecuar la normativa reglamentaria, para que las mujeres sin pareja puedan acceder a la fecundación in vitro, reconociendo que la situación actual no se compadece con lo que dispone la Ley Foral 17/2019, de 4 de abril, de igualdad entre hombres y mujeres.

Sin embargo, entretanto, no se presta el tratamiento, ni se aprueba norma alguna. De hecho, lo que se observa que prevalece es la negativa a prestar la fecundación in vitro; negativa que se vuelve expresa cuando se retrasa, por una u otra razón, la aprobación de una norma que ni siquiera es requisito exigible para dar la prestación, puesto que la ley la reconoce.

En consecuencia, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó necesario:

- a) Recomendar al Departamento de Salud que, con la debida celeridad, garantice sin más demora el pleno derecho de las mujeres a la fecundación in vitro, cuyo ejercicio viene negándose en la práctica sin una justificación suficiente.
- b) Recordar que el artículo 51 de Ley Foral 17/2019, de 4 de abril, de igualdad entre hombres y mujeres, establece el deber del Gobierno de Navarra de garantizar el pleno derecho de las mujeres a las técnicas de reproducción humana asistida, independientemente de su estado civil, orientación sexual, procedencia o identidad.

El Departamento de Salud remitió el siguiente informe:

“Como ya se indicó en el informe de este Departamento de fecha 31 de marzo, la cartera del sistema público de Navarra solamente reconoce la prestación de tratamientos de reproducción asistida (RHA) a las mujeres que convivan en pareja del mismo sexo siempre que cumplan los criterios generales y específicos de la técnica aplicada establecidos en la Orden SSI/2065/2014, de 31 de octubre, mientras que a las mujeres sin pareja solamente se les reconoce la técnica de la inseminación artificial con gameto del donante (y no la fecundación in vitro), siempre que cumplan los criterios generales y específicos de la técnica aplicada. En el mismo sentido, la Orden Foral 660E/2017, de 17 de noviembre, del Consejo de Salud.

Sin embargo, la Ley Foral de Igualdad 17/2019, de 14 de abril, de igualdad entre hombres y mujeres, reconoce este derecho a todas las mujeres, independientemente de su estado civil, orientación sexual, procedencia o identidad, si bien existe una indefinición en concretar qué usuarias tendrían derecho a las prestaciones en materia de reproducción asistida quedando el acceso a la prestación de forma

indeterminada, siendo por ello, necesaria la modificación del Decreto Foral 103/2016, de 16 de noviembre.

En momentos, la modificación del Decreto Foral citado se encuentra en fase de Información pública hasta el 27 de julio. Posteriormente, se acelerarán los trámites tanto como sea posible para poder aprobar la modificación del Decreto Foral y realizar la prestación de la fecundación in vitro a las mujeres solteras, dentro de la legalidad vigente, como no puede ser de otra manera.”

A la vista de la contestación, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que el departamento continuaba demorándose en garantizar el pleno derecho de las mujeres a la fecundación in vitro, por lo que dio por no aceptada la recomendación, finalizando sus actuaciones.

### 5.2.2. Robos a ganaderos y agricultores en Tudela.

**Materia:** Seguridad ciudadana.

**Administración destinataria:** Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de la reiteración de robos o hurtos en la carretera de Tudela a Ejea.

Según lo publicado, agricultores y ganaderos de la zona estaban sufriendo estos hechos con frecuencia y desde hace tiempo, sustrayéndoseles productos y distinto material de sus explotaciones. Esta situación, se exponían, se estaría sufriendo también en otras zonas de Tudela.

Refería uno de los ganadores afectados que llevan “varios años de robos sin cuartel”. Señalaba que “los asaltos se producen cada dos o tres meses”, que los responsables actúan con “tal confianza que se ponen en la puerta a fumar y beber” y que han robado “todo lo que agarran, se llevan corderos, ovejas, pastores eléctricos, tubos de riesgo, baterías, etcétera”.

El problema afectaba igualmente a los agricultores de la zona, señalando uno de ellos que “se le llevan las instalaciones de riego, programadores, cañas de los aspersores, baterías etcétera”. También hay robos en los tractores y de los cultivos: “en verduras sufrimos muchos robos, pero lo de la fruta es algo espectacular. Son cantidades ingente, son furgonetas, coches, con kilos y kilos”.

Los afectados, agricultores y ganaderos, venían a expresar su frustración ante la necesidad de reiterar denuncias y lo infructuoso de las mismas: “estamos cansados de poner denuncias, porque al final no recuperas nada y pierdes mucho tiempo”, “hemos llegado a un punto en el que ya no ponemos ni denuncia”.

A la vista de estas noticias, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, solicitándole información sobre la problemática denunciada y las medidas que se hubieran adoptado o que estuviera previsto adoptar al respecto, a fin de garantizar en el mayor grado posible la seguridad e integridad de sus explotaciones que venían reclamando públicamente los agricultores y ganaderos afectados.

El Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior emitió el siguiente informe:

“Atendiendo al requerimiento del Defensor del Pueblo de Navarra, se realizó la extracción de los datos que obran en las bases existentes en Policía Foral, en relación con los robos o hurtos en el entorno territorial de la carretera de Tudela a Ejea en los últimos cuatro años (periodo 2017-2020), obteniéndose por parte de la Unidad de Análisis los siguientes datos:

- En el periodo analizado, se han presentado un total de 48 denuncias en los últimos cuatro años, por las distintas tipologías de robo y hurto existentes y por hechos ocurridos en las inmediaciones de la carretera de Tudela-Ejea. A continuación, se desglosan las denuncias por año:

AÑO	Nº DENUNCIAS
2017	4
2018	16
2019	16
2020	12
<b>TOTAL DENUNCIAS</b>	<b>48</b>

- Estas denuncias suponen el 3% del total de las presentadas en la Comisaría de Tudela de la Policía Foral en dicho periodo: 1.595 denuncias, por las distintas tipologías de robo y hurto. A continuación, se reseña el mencionado dato desglosado en los años de periodo analizado:

<b>AÑO</b>	<b>Nº DENUNCIAS</b>
2017	432
2018	385
2019	407
2020	371
<b>TOTAL DENUNCIAS</b>	<b>1595</b>

- Desde la Comisaría se viene trabajando en la prevención y persecución de esta tipología de delitos, especialmente desde la actuación de las unidades de Protección Ecológica y Protección y Atención Ciudadana.
- Desde la Unidad de Protección Ecológica, más relacionada con el patrullaje en la zona rural, se trabaja en un plan específico de prevención de robos en instalaciones rurales, así como de productos agrícolas y ganado. Indicando que se han realizado 1378 controles preventivos de robos en zonas rurales en el entorno de la carretera Tudela-Ejea, desglosado por años de la siguiente forma:

<b>AÑO</b>	<b>Nº DENUNCIAS</b>
2017	321
2018	378
2019	504
2020	369
<b>TOTAL DENUNCIAS</b>	<b>1572</b>

- Por parte de la unidad de Prevención, se realizan servicios de vigilancias, controles, presencias y patrullajes preventivos; no pudiéndose discriminar de acuerdo a lo recogido en el correspondiente aplicativo informático, cuáles se realizan en zonas rurales. Aportándose a continuación, el conjunto de estas actuaciones por año, en el ámbito de los municipios objetos del a presente reclamación:

<b>AÑO</b>	<b>Nº DENUNCIAS</b>
2017	2660
2018	2473
2019	2474
2020	805*
<b>TOTAL DENUNCIAS</b>	<b>8412</b>

\*Actividad policial orientada a la vigilancia relativa a la pandemia del COVID-19.

Informar que en la actualidad se sigue planificando y potenciando la realización de las mencionadas actuaciones preventivas, con la especial implicación de la Unidad de Protección Ecológica, con la finalidad de garantizar la seguridad e integridad de las explotaciones que vienen a reclamar públicamente los agricultores y ganaderos afectados.

Así mismo, se considera especialmente importante la interposición de la correspondiente denuncia cuando se produzcan estos hechos delictivos, para poder tener un conocimiento más real de la problemática denunciada en el reportaje de referencia. Y de esta manera poder establecer planes preventivos más eficaces orientados hacia ligares y horarios de prevalencia. Así como determinar dispositivos coordinados con otros cuerpos policiales que actúan también en la misma zona (como se ha llevado a cabo en otros momentos con Policía Municipal de Tudela y con el Cuerpo Nacional de Policía).

En este sentido apuntar que de las dos personas que se significan en el reportaje de referencia solo constan dos (2) denuncias por robo.

Respecto a las afirmaciones de la pérdida de tiempo en la formalización de la denuncia, se recuerda la existencia en Policía Foral del Procedimiento de Recepción de Denuncias Auto-calcales para este

tipo de delitos; con lo que el ciudadano/víctima, con una sola llamada al 112 es atendido por una patrulla y recogida la correspondiente denuncia en un único trámite en el lugar de los hechos.”

A la vista de la información facilitada por el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, Defensor del Pueblo de Navarra puso, por el momento, fin a su intervención, insistiendo que, en todo lo posible, la Policía Foral de Navarra mantuviese y, si fuera preciso, intensificase las medidas tendentes a evitar los hechos denunciados por los agricultores y ganaderos.

### **5.2.3. Modificación de la normativa de IRPF para el reconocimiento de deducciones por “acogimientos de hecho”.**

**Materia:** Hacienda.

**Administración destinataria:** Departamento de Economía y Hacienda y Departamento de Derechos Sociales.

En el año 2020, el Defensor del Pueblo de Navarra tramitó ante el Departamento de Economía y Hacienda y ante el Departamento de Derechos Sociales la queja de una persona a la que, a pesar de haberse hecho cargo de acoger a un menor (un hijo de su expareja) durante un periodo prolongado de tiempo, no se le había reconocido la posibilidad de practicar en el IRPF una deducción por acogimiento (Q20/1181).

Lo descrito en la queja venía a poner de manifiesto una situación a fin al acogimiento o un “acogimiento de hecho”, producido con conocimiento del Departamento de Derechos Sociales, al darse en el contexto de una intervención en materia de protección de menores (Programa Educativo para Adolescentes) y apreciarse la necesidad de que el menor afectado saliera de su domicilio. El acogimiento no fue formalizado.

En el marco del citado expediente la institución consideró y recomendó lo siguiente:

“3. Como ha quedado reflejado, la queja se presenta por la disconformidad de la interesada con que no se tenga en cuenta que durante parte de los años 2018 y 2019 tuviera, de hecho, acogida a una menor en su domicilio, a efectos de la aplicación de la deducción por descendientes prevista en el artículo 62.9.b) de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, cuyo texto refundido se aprobó mediante el Decreto Foral legislativo 4/2008, de 2 de junio.

La autora de la queja expone que, desde el mes de junio de 2018 hasta marzo de 2019, se hizo cargo de una menor, con el fin de evitar su internamiento en un Centro de Observación y Acogida. Durante este tiempo, hizo frente a los gastos de manutención y escolarización de la menor y posibilitó que los trabajadores de la asociación que realizaba el seguimiento de la menor acudieran a su domicilio dos veces por semana para poder emitir los informes que se remitieron al Departamento de Derechos Sociales.

Al realizar la declaración de la renta de 2018, incluyó a la menor en su unidad familiar como si se tratara de un acogimiento, a efectos de poder aplicarse la correspondiente deducción fiscal por descendientes. Sin embargo, el Departamento de Economía y Hacienda revisó su declaración y le reclama ahora la devolución de los importes correspondientes a la deducción aplicada, al considerar que la situación de acogimiento no se formalizó por los cauces establecidos.

El Departamento de Derechos Sociales ha remitido el informe transcrito anteriormente en el que indica que el acogimiento de la menor no llegó a formalizarse, si bien reconoce que la menor estuvo residiendo en el domicilio de la autora de la queja, donde se implementó como medida de protección, el Programa Educativo para Adolescentes.

El Departamento de Economía y Hacienda, por su parte, expone en su informe que no es posible aplicar la deducción por descendiente en este caso porque la menor no estuvo acogida formalmente por la autora de la queja. Para ello, según se indica en el informe recibido, en virtud de los artículos 172 y siguientes del Código Civil, se requiere que el departamento competente en materia de asuntos sociales tenga la tutela del menor y adopte el acogimiento como medida de protección necesaria para su guarda, dictando para ello resolución administrativa, y poniéndola en conocimiento del Ministerio Fiscal y en su caso del Juez.

4. El artículo 62.9.b) de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, cuyo texto refundido se aprobó mediante el Decreto Foral legislativo 4/2008, de 2 de junio, a efectos de aplicar

la deducción por descendientes, asimila a estos a “aquellas personas vinculadas al sujeto pasivo por razón de tutela, prohijamiento o acogimiento en los términos establecidos en la legislación civil aplicable y que no sean ascendientes ni descendientes”.

De lo dispuesto en este precepto, se desprende que se ha pretendido situar en una situación similar a los descendientes, a quienes, sin reunir dicha condición, se encuentran acogidos por el sujeto pasivo. Esta equiparación fiscal se realiza, según interpreta esta institución, porque la situación de acogimiento tiene un indudable efecto en la capacidad económica del acogedor, que es contemplada por el legislador como similar a la situación en que se encuentra un sujeto pasivo con respecto a sus descendientes, a efectos de poder aplicar la correspondiente deducción.

5. Esta institución aprecia que, si bien el acogimiento de la menor no fue declarado formalmente por el Departamento de Derechos Sociales, la situación de hecho que concurrió en el presente caso fue que la interesada se encargó de los cuidados de la menor y de los gastos de manutención y escolarización de esta, durante el periodo en el que se desarrolló la medida de protección implantada por el Departamento de Derechos Sociales (servicio de educación de adolescentes). Esta situación, además, habría sido corroborada por la propia menor, que ahora ha alcanzado la mayoría de edad.

Asimismo, esta situación era conocida por el Departamento de Derechos Sociales, habiéndose desarrollado la medida de protección implantada en el domicilio de la autora de la queja (visitas dos veces por semana).

Por ello, esta institución considera que, habiéndose producido en este caso una situación de hecho similar al acogimiento (con las consecuencias que dicha situación tuvo en la capacidad económica de la interesada), debería equipararse, a efectos de lo dispuesto en la normativa aplicable al impuesto sobre la renta de las personas físicas, la situación de la autora de la queja con la prevista con respecto a los descendientes del sujeto pasivo, por lo que se ve necesario recomendar al Departamento de Economía y Hacienda que deje sin efecto la reclamación de las cantidades exigidas a la interesada, en concepto de devolución de la deducción por descendientes aplicada en el ejercicio 2018.

En consecuencia, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra estimó necesario recomendar al Departamento de Economía y Hacienda que dejara sin efecto la reclamación de las cantidades exigidas a la interesada, en concepto de devolución de la deducción por descendientes aplicada en el ejercicio 2018”.

Haciendo abstracción del caso concreto, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró conveniente iniciar un actuación de oficio, a fin de valorar una posible sugerencia de modificación de Ley Foral del IRPF, tendente a que se reconociera la deducción fiscal también en los casos en que se produzcan situaciones de acogimiento de menores “de hecho”, afines a las relaciones de acogimiento formalizadas, siempre que las mismas sean promovidas o conocidas por los servicios de protección del menor y sean probadas.

Por ello, se dirigió al Departamento de Economía y Hacienda y al Departamento de Derechos Sociales para que remitieran un informe sobre el asunto plantado y formularan las consideraciones que tuvieran por convenientes en orden a una posible sugerencia como la expuesta.

El Departamento de Economía y Hacienda emitió el siguiente informe:

“I. El contenido de la solicitud del Defensor del Pueblo.

Se traslada por el Defensor del Pueblo una sugerencia a los Departamentos de Economía y Hacienda y de Derechos Sociales, a fin de que se valore una posible sugerencia para modificar la actual normativa del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF), tendente a que se reconozca la deducción fiscal en los casos en que produzcan situaciones de acogimiento de menores de “hecho”, afines a las relaciones de acogimiento formalizadas, siempre que sean promovidas o conocidas por los servicios de protección del menor y sean probadas.

II. Valoración sobre el asunto planteado en el escrito remitido por el Defensor del Pueblo.

Como circunstancia relevante que ha motivado la conveniencia de esta actuación de oficio se encuentra la presentación de una queja, recientemente tramitada por dicha institución, de una persona que, pese a haberse hecho cargo de acoger a una menor por un periodo prolongado de tiempo, no se

le reconoció la posibilidad de practicar en su declaración del IRPF del ejercicio correspondiente la deducción por acogimiento contemplada en la normativa del impuesto.

Es el artículo 62.9.b.b') y c') del Texto Refundido de la Ley Foral del ORPF (Decreto Foral legislativo 4/2008, de 2 de junio), el que recoge la deducción en la cuota del impuesto por razón de aquellos descendientes que reúnan los requisitos en él establecidos. Y a esos efectos, aquellas personas vinculadas al sujeto pasivo por razón de tutela o acogimiento en los términos establecidos en la legislación civil aplicable y que no sean ascendentes ni descendientes sea asimilan a los descendientes. Sobre esta previsión incidiría la eventual propuesta del Defensor del Pueblo, ampliándola a nuevos supuestos: el de acogimiento de menores "de hecho", cuando se trate de situaciones promovidas o conocidas por los servicios de protección del menor, y acreditadas por éstos.

En cuanto a la valoración que se solicita, cabe informar que la Administración tributaria no desconoce la relevancia socioeconómica que las deducciones en cuota de los mínimos familiares tienen para muchas unidades familiares en sus declaraciones por este impuesto. Ahora bien, ello no significa, sin embargo, que cualesquiera situaciones que puedan llegar a provocar incidentalmente una cierta afección para alguna economía familiar deban tener un reflejo preciso en la normativa del impuesto.

En el sentido apuntado, se estima que situaciones singulares y de carácter ocasional, como la que motivó la queja no justifican suficientemente desde el punto de vista de los principios de necesidad, generalidad y proporcionalidad que informan la actividad legislativa, la puesta en marcha de cambios en la Ley del ORPF, como el que pudiera proponerse, y además se considera satisfactoria la actual regulación, que ya recoge adecuadamente, a juicio de esta Administración tributaria, los supuestos generales realmente merecedores de asimilación a los descendientes en los que resulta pertinente el reconocimiento del beneficio tributario.

Por otra parte, no se aprecia razón para que la valoración de esas situaciones "fácticas", que se pueden llegar a producir de manera ocasional o poco frecuente, y surgidas en el contexto de algún programa o recurso de protección del menor (en el caso de la queja, la actuación de una asociación encargada por la Administración de ejecutar un programa educativo para adolescentes), no pueda ser abordada más sencillamente en cuanto al reconocimiento puntual de alguna compensación económica, a través de los recursos que financian los gastos vinculados a tales programas o atenciones, sin necesidad de llevar a cabo modificaciones legales."

El Departamento de Derechos Sociales remitió el siguiente informe:

"La Sección de gestión de guarda y ejecución de medidas judiciales, dependiente de la Subdirección de Familia y Menores, puede tener conocimiento de alguna, y no de todas, las situaciones de acogimiento "de hecho" que puedan producirse en Navarra. No obstante, este conocimiento no implica que el acogimiento sea valorado como situación de/para la protección del o de la menor. Además, hay que tener en cuenta que uno de los requisitos indispensables para ello es que se reconozca, tras realizarse la valoración, la idoneidad de la partea cogedora.

Este Departamento no considera que haya que aceptar guardas "de hecho" sin haber realizado ninguna intervención por parte de la Sección competente para el reconocimiento de las mismas. En todo caso, podría plantearse la posibilidad de regulación de las guardas judicialmente, sin que medie valoración de desprotección."

A la vista de los informes remitidos, el Defensor del Pueblo de Navarra realizó las siguientes consideraciones:

La cuestión de fondo que se suscita es la imposibilidad de acceder a beneficios públicos (fiscales, en el supuesto analizado) previstos para fomentar la acogida de menores, en situaciones en las que, en el marco de un programa de intervención en materia de protección de menores (como puede ser el Programa Educativo para Adolescentes), esto es, con conocimiento de la Administración, concurriría el sustrato material de una relación de acogimiento (separación del núcleo familiar de origen e integración en la familia extensa o en una familia ajena), pero la misma no se formalizaría o solemnizaría.

Es dable que tales situaciones "de hecho o afines al acogimiento", siquiera con carácter residual o especial, sucedan en la práctica; pero, para que ello no derivara en resultados injustos y perjudiciales para los derechos de los interesados, a juicio de esta institución, era aconsejable una medida

normativa tendente a la asimilación a efectos del posible acceso a beneficios o compensaciones públicas (deducciones fiscales, ayudas específicas por situaciones de acogida, etcétera).

Por ello, en línea con lo apuntado, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló la siguiente sugerencia normativa:

Sugerir al Departamento de Economía y Hacienda y al Departamento de Derechos que impulsen medidas normativas para que, a los efectos del acceso a beneficios o ayudas públicas basadas en el acogimiento de menores, se reconozcan también las situaciones de acogimiento “de hecho” de menores, afines a las relaciones de acogimiento formalizadas, siempre que las mismas sean promovidas o conocidas por los servicios de protección del menor y sean probadas.

En contestación a dicha sugerencia, el Departamento de Economía y Hacienda informó de lo siguiente:

“Sobre esta nueva sugerencia cabe volver a reiterar el parecer contrario de la Hacienda Foral de Navarra a impulsar normas o medidas de carácter tributario en relación con el asunto al que se refiere la propuesta.

Del mismo modo, el Departamento de Derechos Sociales informó de lo siguiente:

“Tal y como señala en su escrito, esta sugerencia viene precedida por una queja de una persona en la que manifiesta haber realizado un “acogimiento de hecho” al mismo tiempo que se daba una intervención dentro del Programa Educativo para Adolescentes.

Consultado de nuevo el expediente de la menor para dar respuesta a la sugerencia realizada por su Institución, se ha advertido un error en las fechas facilitadas en nuestro anterior informe. En el mismo se hacía constar que el Programa de Educación para Adolescentes se implementó en abril del 2018 y finalizó en marzo de 2019, cuando las fechas correctas y los programas implementado son las siguientes:

- Programa Especializado de Intervención Familiar (PEIF) del 28/04/2016 al 03/07/2018.
- Programa Educación para Adolescentes (PEA) del 24/01/2019 al 24/09/2020.

Revisado el expediente, señalamos que todas las medidas de protección implementadas han ido siempre dirigidas a la unidad familiar compuesta por la menor y su progenitora, si bien es cierto que se tiene conocimiento de que, en algunas ocasiones, la menor abandona el domicilio materno para ir con su abuela materna o con su padre. Así es como la madre refiere que, en septiembre de 2018, la menor se va a vivir con su padre y su actual pareja, porque madre e hija han mantenido una fuerte discusión. Por este motivo, pese a que en ese momento no se estaba interviniendo desde la Subdirección de Familia y Menores con esta unidad familiar, somos conocedores de esa situación; sin embargo, no se tiene constancia de si esa estancia fue o no continuada durante esos meses, ya que en diciembre de 2018 la madre pide nuevamente ayuda; motivo por el que se decide implementar un Programa de Educación para Adolescentes con el fin de ayudar a mejorar la relación materno-filial y convivencial entre madre e hija, programa que se inicia en enero de 2019 y finaliza en septiembre de 2020.

El 7 de febrero de 2019, en la Subdirección de familia y menores se mantiene una entrevista con la persona que pone de manifiesto este “acogimiento de hecho”, en la que ésta requiere información sobre el acogimiento de la menor. Se le entrega información escrita y detallada de la documentación que deben presentar, así como el proceso para iniciar el acogimiento, pero no consta en la Subdirección ningún trámite a este respecto.

Por el contrario, si queda reflejado en el expediente que el 11 de febrero de 2019, el técnico referente PEA que ya se había implementado en el mes anterior, informa de que la menor ha vuelto al domicilio materno.

Por los motivos expuestos, no podemos justificar el periodo de convivencia manifestado por la autora de la queja inicial, ni la formalización de ningún acogimiento anterior o posterior a las fechas señaladas por ella.

Reiteramos la importancia de realizar intervenciones por parte de la Sección Competente para que las guardas “de hecho” se formalicen (cumpliéndose los requisitos para ello) y den lugar a los beneficiarios o ayudas por acogimiento. Recordamos también que, en todo caso, podría plantarse la posibilidad de regulación de las guardas judicialmente, sin que medie valoración de desprotección.”

A la vista de las contestaciones de ambos departamentos, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró no aceptada la sugerencia y dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **5.2.4. Abandono y mal estado de los edificios de la antigua Fundación Aranguren.**

**Materia:** Urbanismo.

**Administración destinataria:** Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que vecinos de Pamplona/Iruña residentes en las proximidades de los edificios de la antigua Fundación Aranguren, en la calle Sadar, reclamaban su derribo y pedían la intervención municipal.

Según se publicaba, los vecinos llevaban desde hace veinticinco años esperando que desaparecieran los edificios citados, antiestéticos, semiderruidos y abandonados. El estado de los mismos, denunciaban, era lamentable, por su avanzado estado de abandono y suciedad.

Exponían los vecinos que, durante estos años, la zona se había incendiado en más de cinco ocasiones y que se habían ido instalando colonias de avispas, habiendo de intervenir los bomberos para garantizar la seguridad.

Se señalaba que, los restos de la fundición habían sido utilizados como vivienda por personas de paso, y que había quien se había subido a los tejados para recoger chatarra, desmontar los tejados de uralita y lanzarlos al suelo.

Se denunciaba, además, que lo más grave era que las ruinas tenían tejados de fibrocemento muy deteriorados, que son cancerígenos y que parte de ellos se estaban descomponiendo en el suelo, siendo urgente retirarlos, por motivos de salubridad y porque la ley así lo exigía.

Los vecinos señalaban que el Ayuntamiento había acometido actuaciones por la zona para mejorar el barrio (derrumbe y urbanización de la antigua fábrica de Pamplonica, limpieza del cauce del río Sadar, urbanización de la parte trasera del estadio de fútbol, etcétera), pero que en el espacio de la antigua fundición continuaba sin actuarse, a pesar de su abandono y de ser un foco de enfermedad, por lo que pedían una solución.

A la vista de estas noticias, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, solicitándole información sobre la problemática denunciada y las medidas que se hubieran adoptado o que estuviera previsto adoptar al respecto.

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña emitió el siguiente informe:

##### **“I. Información urbanística de las parcelas.**

Las naves en cuestión se encuentran en el ámbito urbanístico del Plan Sectorial de incidencia Supramunicipal del Campus de la Universidad Pública de Navarra que fue aprobado definitivamente el 31 de julio de 1990 por el Gobierno de Navarra, declarándolo de utilidad e interés público.

Las parcelas catastrales 5/1036 y 5/1037 (en las que se ubican las naves), según el P.S.I.S. del Campus de la UPNA, están incluidas en la unidad C3 de suelo urbano. Son suelos que todavía no se han obtenido, manteniéndose como de titularidad privada. El PSIS prevé que se actúe en este ámbito mediante expropiación por parte del Gobierno de Navarra.

En múltiples ocasiones el Ayuntamiento de Pamplona ha tratado de acordar, con el Gobierno de Navarra y la Universidad Pública, una modificación del ámbito del PSIS que excluyera estas parcelas del ámbito universitario incorporándolas al ámbito de ordenación y gestión del Plan Municipal de Pamplona, con la finalidad de avanzar en el desarrollo del proceso de transformación urbana que ha ido llevándose a cabo en su entorno más inmediato -ejecución del Plan Parcial de Arrosadía y Lezkairu-.

Fruto de este empeño, hasta en dos ocasiones se han elaborado propuestas de iniciativa municipal para la modificación del PSIS; una en el año 2015 y otra, más reciente, en 2019. En este último caso, las tres instituciones afectadas llegaron a aprobar el convenio que daba cobertura a la modificación promovida por el Ayuntamiento de Pamplona si bien, su firma no llegó a materializarse -se adjuntan como anexo, los acuerdos de aprobación del convenio adoptados por cada una de las administraciones afectadas, así como la memoria y planos de ordenación de la modificación planteada-. En esta propuesta de modificación se plantea ajustar el límite norte del PSIS de la UPNA alineándolo con la Avda. de Cataluña y en su lado este, fijar el límite del campus universitario en el cauce del río Sadar. Esta redelimitación iría acompañada de una transformación de la zona que queda al norte de la avenida de Cataluña en un ámbito residencial que, en su gestión, asumiría la adquisición y derribo de las naves controvertidas.

A día de hoy, habiéndose presentado en mayo de 2019 la modificación en los términos previstos en el convenio aprobado y no firmado, el expediente se encuentra en tramitación, a la espera de resolución por parte de la Dirección de Ordenación del Territorio del Departamento de Desarrollo Sostenible del Gobierno de Navarra -la contestación al último requerimiento realizado al Ayuntamiento de Pamplona se presentó en febrero de 2020-.

Como puede observarse, la tramitación de este expediente se ha dilatado en el tiempo más de lo esperado y ello ha supuesto que todavía no se haya materializado el derribo de las naves previsto en la modificación de PSIS planteada.

Recientemente, en una reunión de trabajo entre personal técnico de la Gerencia de Urbanismo de Pamplona y del Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos del Gobierno de Navarra celebrada el pasado mes de febrero de 2021, se dio a conocer al Ayuntamiento una iniciativa del Gobierno de Navarra para impulsar una nueva modificación del PSIS del Campus UPNA para implantar el denominado "Polo Digital". Este documento incluía en su ámbito de actuación las parcelas en las que se localizan las naves controvertidas y se preveía la obtención de los terrenos en una primera fase de su desarrollo.

Con posterioridad, responsables del Departamento de Ordenación del Territorio han informado a representantes municipales del inicio del expediente de expropiación de estas parcelas por parte del Gobierno de Navarra.

A la vista de la disposición que mostró el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña a adoptar medidas que permitieran la transformación urbanística de la zona donde se enclavan los edificios y su derribo, así como de las gestiones realizadas con el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, del Gobierno de Navarra, a que se aludía en el informe recibido, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **5.2.5. Problemas por el cierre de pasos fronterizos en Francia.**

**Materia:** Tráfico.

**Administración destinataria:** Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que el cierre de seis pasos fronterizos en Francia estaba causando problemas a vecinos de Baztan-Bidasoa.

Estos problemas, según se exponía, afectaban especialmente a personas que se desplazan cotidianamente desde Bera hasta Zugarramurdi pasando por la localidad francesa de Sara, ya que debían desviarse por Ibardin o Elizondo y el puerto de Otsondo, por lo que el tiempo del trayecto se incrementaba de forma muy significativa. En este sentido, se venía a denunciar que los vecinos empleaban tiempos de hora y veinte minutos para llegar al trabajo.

El cierre, se indicaba, afectaba los pasos de Lizuniaga (Bera), Lizarrieta (Etxalar), camino de Sara por venta de Berruet (Zugarramurdi), puerto de Izpegi (Erratzu), Alduide (Eugi) e Iturzaeta o puerto de Larrau en el valle de Salazar.

A la vista de estas noticias, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, solicitándole información sobre la problemática suscitada, así como, en su caso, sobre las medidas que se pudieran promover con las autoridades españolas y francesas

competentes, para lograr una mejor movilidad de los vecinos afectado, al menor, si no en todos, sí en aquellos pasos fronterizos donde pudiera darse una circulación mayor de trabajadores, servicios o bienes.

El Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior emitió el siguiente informe:

“En relación con el cierre temporal de seis pasos fronterizos entre Francia y España (pasos de Lizuniaga (Bera), Lizarieta (Etxalar), camino de Sara por venta de Berruet (Zugarramurdi), puerto de Izpegi (Erratzu), Alduide (Eugi) e Iturzaeta o puerto de Larrau en el valle de Salazar), que está causando problemas a vecinos de Baztan-Bidasoa, le informo que la decisión de cierre ha sido adoptada unilateralmente por el Gobierno de Francia. Dicha decisión unilateral ha sido comunicada al Gobierno de España y a la Unión Europea y se motiva en “la lucha contra la amenaza terrorista”.

En fecha marzo 2021 se plantearon desde Acción Exterior (Gobierno de Navarra) excepciones en el cierre de pasos fronterizos para la población de la zona, en el seno de la reunión mantenida en la Conferencia Atlántica Transpirenaica (CAT) en la cual estuvo el Prefecto de Pirineos Atlánticos.

En dicho encuentro Acción Exterior del Gobierno de Navarra, solicitó se tuviese en cuenta el perjuicio que causa en la población de la zona el cierre de determinados pasos fronterizos decretado por Francia, y se planteó tener en cuenta excepciones.

El prefecto, por su parte, explicó las circunstancias excepcionales anunciando que será levantada en un breve plazo.

En fecha 25 marzo 2021 Prefecto abre varios pasos (reabriendo a partir del sábado 27 de marzo) los pasajes de Sara, Lizarieta y Lizunaga. Se atiende así al impacto que causaba el cierre de los pasos fronterizos en la vida diaria de los residentes y trabajadores transfronterizos en el departamento de Pirineos Atlánticos. De estos nueve puestos de control, más de seis estarían activos a partir del sábado 27 de marzo.

En fecha 30 de marzo de 2021 la Euroregión recogía la noticia y publicaba el mapa de pasos abiertos aquí: <http://www.euroregion-naen.eu/es/articulos/covid-19-actualizacion-del-30-de-marzo/>.

Así mismo, la Comunidad Foral de Navarra, de acuerdo con la Constitución y con la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, carece de competencia alguna en relación con las fronteras internacionales.”

A la vista de lo informado y de las actuaciones y novedades a que se aludía en el informe emitido por el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a su intervención.

#### **5.2.6. Retrasos a la hora de otorgar citas en las oficinas de extranjería.**

**Materia:** Extranjería.

**Actuación:** Remisión al Defensor del Pueblo de España.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de la lista de espera existente en la oficina de extranjería de Navarra para atender a los ciudadanos y ciudadanas.

Según se señalaba, no era posible actualmente concertar cita con dicha oficina y la espera que los ciudadanos soportaban era de dos meses.

Se expresaba que esta demora estaba provocando, entre otras, consecuencias negativas para personas extranjeras que precisaban acceder a la documentación relativa a los permisos de residencia o de trabajo (obtención de los permisos, renovaciones de los mismos, etcétera).

De lo publicado se concluía que la Delegación del Gobierno de Navarra era conocedora de la problemática y pretendía reforzar a lo largo del mes de marzo el servicio para poder dar más citas y atender a más personas.

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno poner esta situación en conocimiento del Defensor del Pueblo de España para que, si lo veía conveniente, iniciara actuaciones ante el órgano competente, a fin de procurar medidas de resolución o mejora de la problemática planteada.

El Defensor del Pueblo de España trasladó lo siguiente:

“Tras la declaración del estado de alarma establecido por Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la pandemia covid-19, las oficinas públicas que realizaban los distintos trámites de extranjería permanecieron cerradas no pudieron concederse ni materializarse las citas previas que fueron asignadas con anterioridad al confinamiento.

Una vez finalizada la declaración del estado de alarma, se comenzaron a recibir numerosas quejas centradas fundamentalmente en la ausencia de citas para la obtención de la Tarjeta de Identidad de Extranjero (TIE) de distintos trámites ante la comisaría de la policía correspondiente al lugar de residencia.

La situación actual, que afecta a muchas personas que, en la mayoría de los casos, residen desde hace muchos años en España, es totalmente incompatible con los principios del servicio efectivo a los ciudadanos, simplicidad, claridad, proximidad y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos previstos en la Ley 39/2015. De 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Por todo ello, si iniciaron actuaciones ante la Dirección General de la Policía para conocer las medidas que tenían previsto adoptar para poner fin a la situación creada. En su última respuesta, el citado organismo informa de que el pasado año 2020, durante el estado de alarma, se paralizó casi totalmente la expedición de TIE, confeccionándose únicamente aquellas en las que concurrían motivos de urgencia. Esta situación generó que, tras la apertura de las unidades, la demanda de expedición fuera muy superior a la oferta, debido a que se tenía que dar respuesta a las TIE dejadas de realizar y a las que correspondía renovar de manera ordinaria. Este incremento en el número de solicitudes generó que las citas ofertadas se agotaran en cortos periodos de tiempo y que muchos ciudadanos acudieran a los servicios de intermediarios para la reserva de cita.

Con la finalidad de poner a disposición de los ciudadanos un número de citas superior, en correspondencia con este incremento de la demanda de expedición de TIE, la Dirección General de la Policía tomó medidas importantes que han resultado eficaces, como lo prueba en hecho de que en la actualidad haya citas disponibles para la reserva de este procedimiento en la mayoría de las provincias. Como dato significativo del resultado de las medidas adoptadas se debe indicar que en 2020 se confeccionaron 955.552 TIE, cifra muy superior a las 845.794 expedidas en 2019, lo que supone que, a pesar de la paralización casi total de las oficinas de documentación durante el confinamiento decretado durante el estado de alarma, se expidieron 109.758 documentos más que el anterior.

Además, esta tendencia de incremento en el número de documentos confeccionados se mantiene a lo largo de 2021, habiéndose confeccionado hasta la fecha 286.865 TIE, cifra significativamente superior a las 193.943 confeccionadas en el mismo periodo de 2020.

Entre las medidas adoptadas, se deben destacar:

- Incremento de la coordinación con los responsables de la Sede Electrónica de Administraciones Públicas, mejorando la disponibilidad de la herramienta a través de la que se ofrecen las citas de todos los trámites relacionados con extranjería a los ciudadanos.
- Uso obligatorio del sistema de cita previa, de la mencionada Sede Electrónica de Administraciones Públicas, por parte de todas las Unidades de Documentación.
- Ampliación del período de oferta de citas desde las Unidades a sesenta días.
- Creación de un punto de contacto en la División de Documentación, mediante teléfono y correo electrónico, para dar apoyo a las Unidades, resolver cualquier tipo de incidencia y prestar asesoramiento.
- Habilitación técnica para poder expedir TIE desde puestos destinados a DNI y Pasaporte.
- Incremento durante 2020 de 117 puestos de expedición, ámbito nacional, pasando de 381 puesto a 498, de los que 59 son destinados a la expedición de tarjetas a ciudadanos británicos, cuya demanda ha crecido a consecuencia del “Brexit”.

- Ampliación de la oferta de citas de atención al público en horario de tarde e incluso sábados por la mañana, mediante incremento de las horas de servicio de los funcionarios de estas Unidades.

Como resultado de las medidas adoptadas se ha conseguido una mayor oferta de citas para la atención al público y, como consecuencia, un incremento en la producción de estos documentos.

De hecho, a fecha de 15 de marzo, de las 179 unidades en las que se confeccionan TIE, había citas disponibles de 142. Y de las 50 provincias, más las dos ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, existe disponibilidad de cita en alguna de las unidades de la demarcación de 47 de ellas.

A este respecto, señalar que se está monitorizando la situación y si se detecta que en alguna provincia no es posible la reserva de cita de forma continuada, se toman las medidas adecuadas con la finalidad de estabilizar el servicio y poder ofertar un número de citas adecuado para dar respuesta a la demanda ciudadana.

Es de reseñar que, en las provincias de Madrid, Barcelona y Valencia, en las que hay una gran demanda, hay citas disponibles de una manera prolongada en el tiempo en casi la totalidad de las unidades donde se realiza este trámite. En definitiva, se han resuelto la mayor parte de las dificultades que se observaron en la gestión de esta documentación y se estima que, durante los próximos meses, con la ayuda de las medidas adoptadas, se podrá ofrecer un número de citas adecuado a la demanda, atendiendo a las resoluciones tramitadas en las Oficinas de Extranjeros y a las necesidades de renovación de los documentos que caducan.

En la Unidad de Documentación de Extranjeros de Pamplona, se utiliza el sistema de cita previa de la Sede Electrónica de Administraciones Públicas. La reserva de citas se realiza exclusivamente a través de dicho sistema desde diciembre de 2020 salvo casos de urgencias debidamente justificados y valorados por el responsable de dicha unidad, según instrucción número 6/2020 de la División de Documentación.

Se habilitan citas previas de expedición de tarjetas (toma de huellas) todas las semanas, en día aleatorios (48 citas por la mañana, de lunes a viernes y 40 citas los miércoles por la tarde).”

A la vista de dicha información, el Defensor del Pueblo de España comunicó que daba por finalizadas sus actuaciones.

#### **5.2.7. Necesidad de investigar la presencia de la extrema derecha y la falta de neutralidad política en cuerpos policiales.**

**Materia:** Seguridad ciudadana.

El Defensor del Pueblo de Navarra recibió un escrito de la institución del Síndic de Greuges de Catalunya, en el que este informaba de la incoación de un expediente de oficio sobre la “Necesidad de investigar la presencia de la extrema derecha y la falta de neutralidad política en las Fuerzas Armadas y Cuerpos de Seguridad”.

En su escrito, el Síndic de Greuges sugería al Defensor del Pueblo de Navarra que, en relación con la policía propia de la Comunidad Foral de Navarra, propusiera un estudio sistemático y global sobre los casos de carencia de neutralidad política dentro de la Policía Foral de Navarra.

El Defensor del Pueblo de Navarra en atención a la sugerencia planteada, informó al Síndic de Greuges de Catalunya lo siguiente:

“Esta institución, entre cuyas funciones está efectivamente la de supervisar la actividad de la Policía Foral de Navarra, no viene detectando una falta de neutralidad política en sus mandos o miembros. Por el contrario, aprecia una profesionalidad acreditada de sus oficiales y agentes tanto con motivo de las quejas que se reciben, como de las noticias que reflejan en los medios de comunicación, así como de la valoración que este cuerpo recibe de la ciudadanía, que puntúa como una de las instituciones navarras más prestigiadas y reconocidas.

En definitiva, y afortunadamente, no se detectan en la actualidad casos de falta de neutralidad política de la Policía Foral de Navarra, pudiendo corroborar que este cuerpo policial cumple con el principio

de actuación que establece el artículo 3.1 b) de la Ley Foral 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra:

Actuará con absoluta neutralidad política e imparcialidad y, en consecuencia, 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.”

Con el traslado de dicha información, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **5.2.8. Debate social sobre la condena con la pena de prisión por manifestaciones hacia instituciones del Estado.**

**Materia:** Seguridad ciudadana.

**Administración destinataria:** Ministerio de Justicia.

**Actuación:** Petición.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que se había intensificado el debate social sobre la condena con la pena de prisión a determinadas personas por manifestaciones de toda índole que se habían vertido hacia instituciones del Estado y otras entidades. En varios casos, se había suscitado si quienes vierten estas manifestaciones están amparadas o no por su libertad de expresión y hasta qué punto esta la libertad básica y fundamental de un sistema democrático está cediendo ante la persecución policial y penal por efecto de la actual redacción del Código Penal.

Nuestro Código Penal contempla con carácter general el delito de injurias y lo castiga, incluso en los casos graves, con multas de tres a catorce meses (artículos 208 y 209). De este modo, en el tipo general, el legislador evita la pena de prisión y sanciona a la persona injuriante con penas económicas.

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró que la polémica se genera cuando el Código incluye un listado de supuestos agravados que se castigan con penas mayores, en algunos de ellos estableciendo penas de prisión. Es el caso de los delitos por injurias o calumnias a la Corona (artículos 490.3 y 491, pena de prisión de seis meses a dos años), por injurias a la Cortes Generales y Asambleas Legislativas de las Comunidades Autónomas (multa de doce a dieciocho meses), por injurias o calumnias al Gobierno de la Nación, el Consejo General del Poder Judicial, el Tribunal Constitucional, el Tribunal Supremo, el Consejo de Gobierno, el Tribunal Superior de Justicia de una Comunidad Autónoma, el Ejército, Clases y Cuerpos y Fuerzas de Seguridad (artículo 504, multa de doce a dieciocho meses), por calumnias o injurias a los miembros de corporaciones locales con amparo en la existencia de grupos terroristas (artículo 505.2), o la ofensa de sentimientos de una confesión religiosa de palabra o por escrito o escarnio de sus dogmas, creencias, ritos o ceremonias (artículo 525, multa de ocho a doce meses). A este listado se suma el enaltecimiento de delitos de terrorismo (artículo 578, con pena de prisión de uno a dos años). En estos casos agravados, el legislador incrementa la pena en función de la protección de las instituciones del Estado o de los sentimientos religiosos y llega incluso a preverse, en el caso del Rey y de su familia, la prisión por el delito de injurias o calumnias.

El Defensor del Pueblo de Navarra estimó oportuno, con el fin de buscar un adecuado equilibrio entre la libertad de expresión de la ciudadanía en sus distintas manifestaciones y opiniones y de garantizar la protección de las personas, dirigirse al Ministerio de Justicia a fin de que se valorase el impulso de una modificación del Código Penal en cuanto a la regulación de las injurias, calumnias y demás delitos de palabra, escrito o escarnio, de tal modo que, bien tales delitos sean sancionables conforme a las reglas generales del delito general de injurias, esto es, cuando tengan la consideración de graves y con multas de tres a catorce meses, que sería lo más apropiado (sin descartar rebajar el tipo máximo), bien, en caso de no estimarse esta primera posibilidad, que sean sancionables con un pequeño incremento respecto del tipo general (por ejemplo, en un mes más tanto en la pena mínima como en la máxima), eliminando en todos los casos la desproporcionada pena de prisión.

El Ministerio de Justicia remitió un escrito dando respuesta a la propuesta planteada:

“En este sentido, le comunico que desde el Ministerio de Justicia estamos trabajando desde hace tiempo en una revisión de los denominados delitos “de expresión” dirigida a limitar su castigo a aquellos supuestos en los que de los mismos pueda derivarse de forma directa e inequívoca la creación de un riesgo para el orden público o la comisión de actos violentos.

Entendemos que el derecho penal no constituye la herramienta idónea para la represión de aquellas conductas que, pese a resultar censurables, se encuentran cercanas al ejercicio del derecho a la libertad de expresión. La privación de libertad para estos casos, además de resultar desproporcionada, puede generar un indeseado desaliento en la puesta en práctica de este derecho fundamental, tal y como han declarado al TC, el TEDH, el ordenamiento de la UE y la mayor parte de la doctrina española.”

A la vista de lo manifestado, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

### **5.2.9. Extinción de la renta garantizada sin audiencia.**

**Materia:** Bienestar social.

**Administración destinataria:** Departamento de Derechos Sociales.

En un informe iniciado por el Defensor del Pueblo de Navarra en 2020, que versaba sobre el procedimiento que sigue el Departamento de Derechos Sociales para declarar la extinción del derecho a la renta garantizada, se solicitó al Departamento de Derechos Sociales que manifestara si aceptaba, como práctica administrativa acorde con el artículo 105 c) de la Constitución, otorgar en todos los casos un plazo de audiencia a las personas beneficiarias a las que se les iniciase un procedimiento administrativo de extinción del derecho a la renta garantizada, con carácter previo a cualquier resolución que dispusiera dicha extinción.

El 23 de junio de 2020 el Departamento de Derechos Sociales remitió un informe en el que, tras una serie de consideraciones, se concluía que se iban a poner en marcha medidas para evitar la extinción del derecho a la renta garantizada sin el preceptivo trámite de audiencia a las personas beneficiarias.

Con ocasión de una queja presentada (Q21/7) ante esta institución por una persona a quién se le extinguió el derecho a la renta garantizada que venía percibiendo y se le reclamó el reintegro de las cantidades percibidas, se solicitó al Departamento de Derechos Sociales la remisión del expediente de concesión y extinción de la renta garantizada a la que se refería la queja. Del estudio de la documentación remitida, esta institución observó que el Departamento había procedido en este caso a declarar la extinción del derecho a la renta garantizada reconocida de plano, sin seguirse previamente un procedimiento contradictorio en el que se respete el derecho de la persona interesada a ser oída previamente y, en consecuencia, a presentar alegaciones en defensa de sus intereses antes de que se haya dictado la resolución desfavorable.

También en otras quejas presentadas ante esta institución (Q21/127 y Q21/234) se podría haber producido la extinción del derecho a la renta garantizada sin haberse oído previamente a las personas interesadas.

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno dirigirse al Departamento de Derechos Sociales solicitando la siguiente información:

“1. Número de resoluciones de extinción del derecho a la renta garantizada en 2019, 2020 y 2021 (en lo que va de año) por las siguientes causas del artículo 25.1 de la Ley Foral 15/2016, de 11 de noviembre, por la que se regulan los derechos a la inclusión social y a la renta garantizada:

b) Por modificación de las condiciones tenidas en cuenta para la concesión de la prestación, de tal forma que sitúen a quien la percibe fuera de los requisitos exigidos para su cobro.

c) Por falta de colaboración, ocultación de datos necesarios o aportación de información errónea acerca de las circunstancias y requisitos exigidos para el acceso a la prestación.

d) Por ausencia del territorio de la Comunidad Foral de Navarra por un periodo superior a sesenta días naturales en el periodo de concesión.

e) Por haber causado baja voluntaria o excedencia laboral o haber rechazado una oferta de empleo adecuado durante el periodo de percepción de la prestación.

h) Por el incumplimiento de alguna de las obligaciones o requisitos establecidos en la presente ley foral.

2. En cuántas de ellas se dio audiencia previa por escrito a la persona titular antes de dictarse la resolución de extinción, desglosado el número por años y causas.

El Departamento de Derechos Sociales remitió un escrito dando respuesta a la petición de información:

“1. Número de resoluciones de extinción del derecho a la renta garantizada en 2019, 2020 y 2021 (en lo que va de año) por las siguientes causas del artículo 25.1 de la Ley Foral 15/2016, de 11 de noviembre, por la que se regulan los derechos a la inclusión social y a la renta garantizada:

b) Por modificación de las condiciones tenidas en cuenta para la concesión de la prestación, de tal forma que sitúen a quien la percibe fuera de los requisitos exigidos para su cobro.

c) Por falta de colaboración, ocultación de datos necesarios o aportación de información errónea acerca de las circunstancias y requisitos exigidos para el acceso a la prestación.

d) Por ausencia del territorio de la Comunidad Foral de Navarra por un periodo superior a sesenta días naturales en el periodo de concesión.

e) Por haber causado baja voluntaria o excedencia laboral o haber rechazado una oferta de empleo adecuado durante el periodo de percepción de la prestación.

h) Por el incumplimiento de alguna de las obligaciones o requisitos establecidos en la presente ley foral.

Motivo	2019	2020	2021
<b>b)</b>	739	652	217
<b>c)</b>	299	264	80
<b>d)</b>	64	60	21
<b>e)</b>	142	81	19
<b>h)</b>	1.330	505	119

2. En cuántas de ellas se dio audiencia previa por escrito a la persona titular antes de dictarse la resolución de extinción, desglosado el número por años y causas.

Previo a la extinción se produjo la suspensión cautelar, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley Foral 15/2016, de 11 de noviembre, por la que se regulan los derechos a la inclusión social y a la renta garantizada, en los siguientes casos y según los motivos señalados:

Motivo	2019	2020	2021
<b>b)</b>	248	207	15
<b>c)</b>	77	70	6
<b>d)</b>	10	17	2
<b>e)</b>	34	20	1
<b>h)</b>	323	109	10

Los datos presentados recogen todas las resoluciones de extinción, no sólo las relacionadas con el informe de 23 de junio de 2020, según el cual se puso en conocimiento de la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra las medidas a adoptar para evitar la extinción del derecho a la renta garantizada sin un trámite de audiencia previo a las personas beneficiarias, y que se restringían a dos tipologías concretas de procedimientos de extinción:

- Por una parte, las extinciones relacionadas con la aplicación del Protocolo de seguimiento y control de la obligación de mantenerse disponible para el empleo adecuado y participar en actividades de inserción socio laboral (apartados c) y d) del art. 18 en correspondencia con los apartados e) y h) del art. 25 de la Ley Foral 15/2016), que contiene el procedimiento en los siguientes supuestos:

**OFERTAS DE EMPLEO (art. 18 c)**

- Ofertas remitidas por el SNE-NL, vinculadas a ofertas públicas o a ofertas privadas; cada una de ellas tiene su propio procedimiento. Dentro de las primeras, se pueden a su vez identificar ofertas vinculadas a convocatorias específicas, o a iniciativas generales.
- Ofertas realizadas en el marco de determinados programas sociales como Empleo Social Protegido.
- Ofertas realizadas directamente por el sector privado.
- Ofertas realizadas por entidades sociales en el marco de proyectos subvencionados de mejora de empleabilidad o de contratación de personas perceptoras del RG.

**ORIENTACIÓN LABORAL (art. 18 d)**

Hace referencia al Acuerdo Marco suscrito entre el SNE-NL y diversas entidades prestadoras del servicio de orientación. El objeto del Acuerdo es prestar apoyo a las personas demandantes de empleo en procesos de búsqueda, formación, motivación, acreditación de conocimientos, etc.

Tal y como se expuso en el informe aludido, en los supuestos de orientación, inicialmente se estableció la extinción directa, pero tanto a la luz del informe remitido por el Defensor del Pueblo de Navarra como por la experiencia llevada a cabo en la ejecución del protocolo, se consideró necesario acudir en todos los casos a la suspensión cautelar, garantizando así en todos los casos el trámite de audiencia a las personas interesadas. Así, todas las actuaciones derivadas de dicho protocolo, desde el 01/07/2020 se ha procedido a la suspensión cautelar previo a la extinción de la prestación.

- Por otro lado, en el mencionado informe se alude a los supuestos de extinción realizados a través del protocolo de inspección. Se consideró oportuno implementar el trámite de audiencia mediante la remisión de un oficio a las personas interesadas indicándoles que, tras la inspección, se había apreciado el incumplimiento de obligaciones y, en consecuencia, se procedería a la extinción de la prestación, dándosele un plazo para presentar las alegaciones oportunas antes de proceder a la resolución de extinción de la prestación. Este procedimiento previo a la extinción no se ha podido implementar en 2020 a todos los casos por razones de eficacia y priorización en la gestión administrativa, si bien la mayoría de expedientes de esta naturaleza han conllevado, en aplicación de los artículos 26 y siguientes de la Ley foral 15/2016, de 11 de noviembre, la incoación de expediente sancionador que lleva necesariamente la realización del trámite de audiencia. Según los datos facilitados por la Sección de Inspección del Departamento de Derechos sociales, de los 111 expedientes de Renta Garantizada inspeccionados en 2020, en 6 se propuso la suspensión cautelar, en 16 se finalizó el procedimiento sin constatar incumplimientos y en 44 se propuso el inicio de un expediente sancionador.

Finalmente, es preciso poner en contexto todos los procedimientos de extinción realizados durante el año 2020 y en lo que se lleva de año 2021, tanto los vinculados al compromiso informado en el informe de 23 de junio de 2020 como en el resto de procedimientos de extinción.

Desde el mes de marzo de 2020, con la declaración del estado de alarma y situación global de pandemia, las solicitudes de renta garantizada se han incrementado mes a mes, lo que ha supuesto un incremento en 2020 de un 15% respecto a 2019:

<b>Motivo</b>	<b>Total Solicitudes RG</b>	<b>Diferencia Interanual %</b>
<b>2016</b>	16.045	
<b>2017</b>	16.148	1%
<b>2018</b>	16.302	1%
<b>2019</b>	16.435	1%
<b>2020</b>	18.900	15%

Igualmente, se han incrementado las incidencias relacionadas con los expedientes activos y que han generado un mayor volumen de modificaciones, suspensiones y restablecimientos, extinciones, etc. Estas incidencias han estado relacionadas con tres aspectos concretos, que también ha generado la pandemia, y que son:

- a) Muchas personas preceptoras de renta garantizada, que ya complementaban la prestación con trabajos parciales, han accedido a un ERTE y, al ver modificada la cuantía de ingresos mensuales, también ha generado modificaciones en la cuantía de RG reconocida.
- b) Las ayudas específicas creadas por efecto de la pandemia: ayudas a personas autónomas (estatales y del Gobierno de Navarra), subsidio extraordinario para empleadas del hogar, etc., han afectado directamente a los expedientes de RG.
- c) La aprobación del Real Decreto 20/2020, de 29 de mayo, por el que se establece el Ingreso Mínimo Vital y la reconversión de las prestaciones familiares por hijo a cargo que realizó el INSS, en virtud de su disposición transitoria primera en el mes de septiembre, generó incidencias en 1.300 expedientes de Renta Garantizada.

Así, no solo se han incrementado las solicitudes a la prestación, sino que, en 2020, las incidencias en los expedientes activos han supuesto un 10% de incremento de modificaciones, suspensiones y restablecimientos, extinciones, etc. La evolución mensual de las mismas ha sido:

<b>Mes</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Enero</b>	12.910 *	2.276
<b>Febrero</b>	2.953	2.962
<b>Marzo</b>	2.644	14.456 *
<b>Abril</b>	2.565	3.386
<b>Mayo</b>	2.803	2.315
<b>Junio</b>	3.340	3.353
<b>Julio</b>	2.721	4.362
<b>Agosto</b>	2.093	2.037
<b>Septiembre</b>	3.145	1.840
<b>Octubre</b>	3.114	3.599
<b>Noviembre</b>	2.402	4.510
<b>Diciembre</b>	2.421	2.436
<b>Total</b>	43.111	47.532
<b>Incremento</b>		10,3%

\*Incluye la actualización de cuantías de todos los expedientes activos.

Este aumento de la gestión administrativa, incremento del 15% de solicitudes y del 10% de incidencias, se está abordando con el mismo personal. Este hecho ha dificultado la implementación del trámite de audiencia en todos los casos relativos al protocolo de inspección, debiendo priorizar en este momento la valoración y concesión de los expedientes para que las unidades familiares que lo solicitan perciban la prestación lo más rápido posible, así como la actualización de las cuantías reconocidas para evitar cobros indebidos que generen reintegros posteriores.

En 2021, la tendencia sigue siendo al alza mes a mes, por lo que se ha solicitado la contratación de 6 plazas de personal técnico para la Sección de Garantía de Ingresos.

En consecuencia, teniendo en cuenta las recomendaciones de su Institución y el compromiso de este Departamento con la realización del trámite de audiencia en los supuestos contenidos en el informe de 23 de junio de 2020, reitero nuestra disposición a trabajar y seguir mejorando en este aspecto.”

A la vista de la información remitida, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Derechos Sociales realizando las siguientes consideraciones:

La extinción de la renta garantizada previamente reconocida a los ciudadanos tiene naturaleza de acto administrativo desfavorable, en la medida en que supone la supresión del derecho a la percepción de la prestación.

Atendiendo a tal carácter desfavorable, en el expediente de extinción, es aplicable, según considera esta institución, la garantía mínima o básica de audiencia y contradicción que rige en la generalidad de los procedimientos administrativos, y que viene a suponer, en el caso de los procedimientos incoados de oficio (como es el caso de la generalidad de los procedimientos extintivos de la renta garantizada), la posibilidad para el interesado de controvertir, antes de que se adopte la decisión que proceda, aquello que el órgano administrativo se propone acordar o resolver, y, en su caso, de proponer prueba sobre los hechos.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, en su artículo 53, reconoce el derecho de los interesados a formular alegaciones, a utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

La misma ley, en su artículo 75.4, dispone que, en cualquier caso, el órgano instructor adoptará las medidas necesarias para lograr el pleno respeto del principio de contradicción de los interesados.

Es exigible, por lo tanto, la garantía de contradicción que se ha señalado, por la propia naturaleza del acto administrativo extintivo y porque se trata de un principio general del procedimiento administrativo.

Además, el artículo 25 de la Ley Foral 15/2016, de 11 de noviembre, por la que se regulan los derechos a la inclusión social y a la renta garantizada, prevé la extinción de esta prestación en función de que concurran una serie de supuestos tasados en la propia norma.

No se contempla expresamente el procedimiento a seguir, por lo que ha de acudirse a las previsiones generales de la Ley del Procedimiento Administrativo Común, que, como se ha apuntado, llevan aparejada la exigencia de otorgar audiencia previa o trámite de alegaciones.

Se ha de considerar, además, que los supuestos legales de extinción respecto a los que se ha referido la solicitud de información de esta institución (modificación de las condiciones tenidas en cuenta para la concesión, falta de colaboración u ocultación de datos, ausencia del territorio de la Comunidad Foral de Navarra, rechazo a una oferta de empleo, incumplimiento de obligaciones derivadas de la concesión, etcétera), parten de unos hechos determinantes y de una calificación por parte del órgano administrativo competente.

Estos elementos, tanto la existencia o apreciación de los hechos, como su calificación, han de poder ser cuestionadas o controvertidas por los afectados, pues en ello radica la esencia misma de un procedimiento administrativo de estas características.

De otro modo, se producen extinciones de plano y procedimientos que se inician y finalizan por el órgano competente en el mismo acto, sin participación alguna de los interesados a los que se imputa un comportamiento o conducta negativos.

Omisión que, si ha de evitarse ante cualquier acto gravoso o desfavorable, con mayor razón cuando se trata de una prestación pública reconocida como derecho de los ciudadanos y cuya finalidad es la cobertura de las necesidades más básicas o elementales de las personas o sus familias.

La exigencia de la audiencia mencionada no es un trámite facultativo, sino imperativo, pues aquella se extrae de la ley procedimental aplicable, en cuanto garantía básica del procedimiento administrativo.

El citado trámite, por ser garantía legal, no depende del volumen de solicitudes de la prestación, ni de las incidencias que genere la gestión de la misma, ni de la disponibilidad de personal para el órgano administrativo competente (del mismo modo que no lo son, por ejemplo, los plazos legales de

resolución de los procedimientos), por más que tales circunstancias puedan contextualizar la actuación seguida a otros efectos.

Tampoco depende dicha exigencia (objetiva, general y a priori) del hecho de que, por su ausencia, una determinada resolución, o varias de ellas, puedan o no ser anuladas, ni de que se considere, a posteriori, tras la presentación de los subsiguientes recursos administrativos o judiciales, que se ha generado indefensión efectiva determinante de nulidad o anulabilidad, pues en tales valoraciones pueden concurrir, y así sucede, otros elementos y principios generales.

La exigencia deriva, única y exclusivamente, de que el trámite proceda conforme a la ley.

En consecuencia, el Defensor del Pueblo de Navarra realizó la siguiente recomendación:

Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que no extinga el derecho a la renta garantizada sin oír previamente a los ciudadanos afectados, particularmente en los supuestos contemplados en el artículo 25.1, letras b), c), d), e) y h), de la Ley Foral 15/2016, de 11 de noviembre, por la que se regulan los derechos a la inclusión social y a la renta garantizada.

El Departamento de Derechos Sociales remitió la siguiente respuesta:

“Con fecha 21 de mayo de 2021, se celebró una reunión en la sede del Defensor del Pueblo de Navarra entre representantes de esa Institución y de este Departamento en la que se analizaron los supuestos de extinción de la renta garantizada de conformidad con la normativa vigente y en los que a juicio de esa Institución se debe observar el principio de audiencia previa antes de proceder a la extinción de la prestación, tal y como recoge en la recomendación realizada en su escrito de 12 de mayo.

En la reunión se acordó hacer un análisis técnico más pormenorizado de estos supuestos, para lo cual se conminó a que el letrado del Defensor del Pueblo de Navarra, la Directora del Servicio de Garantía de Ingresos y Cooperación al Desarrollo, y el Director General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo, realizaran este análisis diferenciando supuestos y consecuencias de las extinciones en cada caso.

Con fecha 16 de junio de 2021 se efectuó la reunión técnica en base a los siguientes datos:

**Primero.**- De acuerdo a los datos contenidos en la memoria de gestión del Servicio de Garantía de Ingresos y Cooperación al Desarrollo, en 2020 se ha procedido a la suspensión cautelar en 2.262 expedientes, mientras que se han extinguido la prestación en 1.749.

**Segundo.**- Por otro lado, poniendo especial atención a las extinciones que generan quejas en el Defensor del Pueblo se analizaron los siguientes datos, también relativos a 2020:

Motivos	Suspensión previa	Extinción	Total	%
25.c) Falta de colaboración, ocultar datos o información errónea	131	230	361	57%
25.h) y 18.c) ó d) No acudir a ofertas de empleo / formación	61	47	108	* 100%
25.h) y 18.f) No comunicar cambio de domicilio	14	18	32	78%
25.h) y 18.e) No comunicar cambios	119	268	387	44%
25.h) y 18.c) No estar como demandante de empleo	14	124	138	11%
25.h y 18.d) No participar en actividades de inserción	13	7	20	* 100%
<b>Totales</b>	<b>352</b>	<b>694</b>	<b>1.046</b>	<b>51%</b>

%; porcentaje de expedientes con suspensión previa sobre expedientes de extinción.

\* El 100% de expedientes de extinción ha tenido suspensión cautelar previa.

Del cuadro se puede observar lo siguiente:

- a) En el 100% de los casos derivados de la aplicación del Protocolo establecido entre la Dirección General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo y el Servicio Navarro de Empleo – Nafar Lansare, de seguimiento y control de la obligación de mantenerse disponible para el empleo adecuado y participar en actividades de inserción socio laboral [apartados c) y d) del art. 18 en correspondencia con los apartados e) y h) del art. 25 de la Ley Foral 15/2016], se ha aplicado la suspensión previa a la extinción (correspondencia con motivos: no acudir a las ofertas de empleo/formación y no participar en actividades de inserción).
- b) Extinciones derivadas del control por la interoperabilidad con otros sistemas, en concreto con el sistema de Seguridad Social para el control de las altas laborales (control de contratos realizados en un periodo) y con el Servicio de Empleo Público Estatal para el control del alta y mantenimiento de la demanda de empleo. En estos casos, recogidos en el cuadro anterior con los motivos: no comunicar cambios, no demandante de empleo se ha producido a la suspensión previa en un 44% y en un 11% de los casos respectivamente. Esta situación se considera adecuada puesto que corresponde al proceso de valoración técnica aplicar la suspensión teniendo en cuenta la seguridad del dato conocido y la eficacia en la gestión puesto que el dato que arroja el sistema es objetivo e indiscutible, y por ello iniciar un procedimiento de suspensión cautelar no hace sino alargar el procedimiento administrativo que va a finalizar en una extinción, lo que provoca una ampliación de los plazos que sí es perjudicial para las unidades familiares que, con la extinción, pueden subsanar la situación y solicitar de nuevo la prestación de manera más ágil impidiendo periodos largos de carencia de recursos económicos.
- c) Las extinciones derivadas del procedimiento de inspección se encuadran en los motivos: falta de colaboración, ocultar información o proporcionar información errónea y no comunicar cambio de domicilio fundamentalmente. Es en este tipo de casos que no se ha implantado la suspensión cautelar previa a la extinción puesto que se había considerado que el propio proceso de inspección arroja el hecho probatorio que finaliza con un informe propuesta de extinción en aquellos expedientes en los que se ha probado los hechos inspeccionados. Así, se venía considerando de nuevo más ágil y eficaz culminar el proceso con la extinción, al igual que en el apartado anterior. No obstante, se consideró en la reunión que se debía analizar el protocolo de inspección valorando la oportunidad de introducir el paso previo de suspensión cautelar y por tanto de audiencia previa a la extinción si fuera el caso.

**Tercero.-** Analizando las quejas ante el Defensor del Pueblo y en base a los datos de 2020 se identifican los siguientes supuestos:

Quejas 2020	Expedientes	% A	% B
<b>Quejas sobre extinción</b>	<b>5</b>		
Con suspensión previa	2		
Por proceso de inspección	2	0,29%	0,11%
Por interoperabilidad con SNE	1	0.14%	0,06%
<b>Otros motivos</b>	<b>13</b>		
<b>Totales</b>	<b>18</b>		

% A: porcentaje sobre los 694 expedientes extinguidos de la tabla del punto seguido.

% B: porcentaje sobre los 1749 expedientes extinguidos del punto primero.

Así, de los 18 expedientes tramitados, en 5 casos el objeto de la queja ha sido la extinción y de estos en 2 ya se había propuesto una suspensión cautelar previa a la extinción. Los tres casos en los que no hubo suspensión previa responden a la situación identificada anteriormente: 1 por la interoperabilidad con el SNE y 2 por el proceso de inspección.

Como consecuencia de este análisis, y realizadas las consultas oportunas sobre el protocolo de inspección, se considera adecuado cumplir con la recomendación del Defensor del Pueblo de Navarra en los siguientes términos:

- a) Procedimientos de extinción derivados del Protocolo establecido entre la Dirección General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo y el Servicio Navarro de Empleo – Nafar Lansare. En todos los supuestos de incumplimiento de obligaciones contenidas en él, se establece la suspensión cautelar como modo de oír previamente a los ciudadanos afectados antes de la extinción de la prestación si procediese ésta.
- b) Procedimientos de extinción derivados del sistema de control interoperable con la Seguridad Social y con el SEPE. Se continuará con la extinción inmediata si el sistema detecta incumplimientos dada la objetividad del dato, la consecuencia de poder volver a solicitar la prestación de inmediato y que la suspensión cautelar alargaría más la no percepción de la prestación.
- c) Procedimientos de extinción derivados del protocolo de inspección. Se implementa la suspensión cautelar como modo de oír previamente a los ciudadanos afectados antes de la extinción de la prestación si procediese ésta; salvo en los supuestos en los que conste la declaración de las personas interesadas en la correspondiente acta de inspección.
- d) Resto de procedimientos de extinción, se efectuará la suspensión cautelar como modo de oír previamente a los ciudadanos afectados antes de la extinción de la prestación si procediese ésta, salvo que conste que los interesados han manifestado sus alegaciones.

Con independencia de todo ello, se va a proceder a mejorar la información sobre el motivo de extinción contenida en las resoluciones de extinción de la prestación”.

A la vista de la disposición favorable a seguir la recomendación que, en términos generales, se apreciaba en la respuesta recibida, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a su intervención, sin perjuicio del análisis de casos concretos que pudieran suscitarse ante esta institución por los ciudadanos afectados por procedimientos extintivos.

#### **5.2.10. Insuficiencia de medidas para garantizar el derecho a una vivienda.**

**Materia:** Vivienda.

**Administración destinataria:** Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos.

A lo largo de estos últimos años, el Defensor del Pueblo de Navarra ha ido recibiendo numerosas quejas en las que se exponen situaciones de necesidad de vivienda que podrían calificarse de extremas y que requieren de una respuesta urgente por parte de la Administración, que no se obtiene.

En todas estas quejas se evidencia la insuficiencia de las medidas actualmente establecidas para garantizar el derecho a una vivienda de los ciudadanos y ciudadanas (insuficiencia del parque residencial de viviendas protegidas en régimen de alquiler, colectivos excluidos de las ayudas David y Emanzipa o imposibilidad de acceder a viviendas adscritas al Fondo Foral de Vivienda Social).

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró que la cuestión suscitada conectaba con el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada que aparece reconocido en el artículo 47 de la Constitución, que establece lo siguiente: *“Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. Los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho, regulando la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación. La comunidad participará en las plusvalías que genere la acción urbanística de los entes públicos”*.

Tal y como viene interpretando el Tribunal Constitucional desde la sentencia 152/1988, de 20 de julio, y en las más recientes 7/2010, de 27 de abril y 93/2015, de 14 de mayo, el artículo 47 de la Constitución actúa como un mandato a los poderes públicos en cuanto estos están obligados a definir y ejecutar las políticas necesarias para hacer efectivo aquel derecho, configurado como un principio rector o directriz constitucional que tiene que informar la actuación de aquellos poderes.

Esta institución consideró que la insuficiencia de los recursos y de las ayudas existentes actualmente para garantizar el acceso a una vivienda en régimen de arrendamiento a un precio asequible, hace pertinente que se valore la adopción de nuevas medidas. Entre ellas, podría establecerse una ayuda económica directa para el pago del arrendamiento de una vivienda en aquellos casos en los que concurren determinadas

circunstancias (presencia de menores o de personas con discapacidad en la unidad familiar, necesidad inminente de abandonar la vivienda, situaciones de especial penosidad de la vivienda en la que reside, etcétera), con el fin de garantizar el derecho constitucional de los ciudadanos y ciudadanas a una vivienda digna y adecuada.

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno dirigirse al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, solicitando información sobre la problemática expuesta, las medidas que pudieran adoptarse ante la insuficiencia de las mismas y sobre el establecimiento de nuevas ayudas directas (subvenciones) al arrendamiento de viviendas por personas y familias que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad.

El Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos remitió un escrito dando respuesta a la petición de información:

“Considera el Excmo. Sr. Defensor del Pueblo de Navarra que “la insuficiencia de los recursos y de las ayudas existentes actualmente para garantizar el acceso a una vivienda en régimen de arrendamiento a un precio asequible, hace pertinente que se valore la adopción de nuevas medidas”, entendiéndose que “entre ellas, podría establecerse una ayuda económica directa para el pago del arrendamiento de una vivienda en aquellos casos en los que concurran determinadas circunstancias (presencia de menores o de personas con discapacidad en la unidad familiar, necesidad inminente de abandonar la vivienda, situaciones de especial penosidad de la vivienda en la que se reside, etcétera), con el fin de garantizar el derecho constitucional de los ciudadanos y ciudadanas a una vivienda digna y adecuada”.

A este respecto se ha de señalar que, si bien es cierto que la propuesta merece toda la consideración, y se estima acertada, lo cierto es que el programa conocido como “David” ya cumple dicha función, actuando como una auténtica ayuda para el acceso a la vivienda en régimen de arrendamiento (aunque configurada técnicamente como una deducción fiscal de abono anticipado), tal y como se deduce de las características que lo configuran.

En este sentido, los requisitos comunes para ser beneficiario de los programas David y Emanzipa son los siguientes:

- Ingresos mínimos de 3.000 euros (parte general base imponible más rentas exentas)
- Empadronamiento en Navarra
- No ser titular del dominio o de un derecho real de uso o disfrute sobre alguna otra vivienda o parte alícuota de la misma (salvo caso de viviendas inadecuadas)
- No haber transmitido el dominio o un derecho real de uso o disfrute sobre alguna vivienda o parte alícuota de la misma, en los últimos cinco años, de forma que dicha transmisión hubiera generado ingresos superiores a 60.000 euros
- No haber declarado como ingresos de la parte especial del ahorro una cantidad superior a 5.000 euros en el IRPF correspondiente
- No tener bienes, derechos o activos financieros por importe superior a 90.000 euros
- No tener parentesco con la parte arrendadora (hasta el segundo grado por afinidad o consanguinidad)
- No tener la consideración de subarrendador o subarrendatario
- Renta máxima de la vivienda 650 euros mensuales

En cuanto a los requisitos específicos de David son los siguientes:

- Se solicita para el conjunto de la unidad familiar
- Es necesario hallarse inscrito al menos con un año de antigüedad en el censo de solicitantes de vivienda protegida a 1 de enero de cada año. Y en 2019 y 2020 hay requisitos adicionales:
  - Año 2019: necesario contar con 2 años de antigüedad ininterrumpida en el Censo a 1 de enero de 2019 y menores a cargo.

- Año 2020: necesario contar con 2 años de antigüedad ininterrumpida en el Censo a 1 de enero de 2020 y menores a cargo.
- Sin requisitos de edad
- Ingresos familiares ponderados máximos 1,7 veces SARA
- Solo se concede una deducción fiscal David por vivienda

Respecto a las características procedimentales del programa David, se trata de las siguientes:

- Solicitud presencial o telemática
- Importe: 50% de la renta con límite de:
  - 300 €/mes (ingresos hasta 1 vez SARA)
  - 250 €/mes (ingresos entre 1 y 1,4 veces SARA)
  - 200 €/mes (ingresos entre 1,4 y 1,7 veces SARA)
- Renovación anual de David: se ha de renovar anualmente para comprobar que se siguen cumpliendo los requisitos.
- Pago mensual: se abonará mensualmente previa aportación de los justificantes bancarios de pago.

En la actualidad, el requisito que debiera regir en 2021 de antigüedad mínima en Censo de un año a 01/01/2021, no se aplica, sino que es suficiente simplemente ser una persona o unidad familiar inscrita en el Censo de solicitantes de vivienda protegida con anterioridad al 01/01/2021.

Cabe apuntar que a 01/12/2020, cuando se obtienen datos detallados de las personas inscritas en el Censo de solicitantes de vivienda protegida, había 9.961 solicitudes inscritas, según se detalla a continuación:

**DATOS DEMANDA ARRENDAMIENTO VIVIENDA PROTEGIDA  
DICIEMBRE 2020**

Nº solicitudes solo arrendamiento:	4.404
Nº solicitudes solo arrendamiento con opción a compra:	1.542
Nº solicitudes ambas preferencias seleccionadas:	4.015
<b>TOTAL:</b>	<b>9.961</b>

De dichas solicitudes, 6.240, el 62,64%, tenía ingresos hasta 1,7 veces SARA, que son los ingresos que permiten acceder a subvenciones por arrendamiento de vivienda protegida, o acceder a David.

INGRESOS (IFP RENTA 2019)						
Veces SARA	< 1	1 – 1,4	1,4 – 1,7	1,7 – 2,5	2,5 -3,5	3,5 – 4,5
%	34,76%	16,85%	11,04%	22,33%	11,80%	3,23%
Nº solicitudes	3.462	1.678	1.100	2.224	1.175	322

De este modo, esas personas o unidades familiares solicitantes pueden acceder a David, lo que supone poder percibir mensualmente una cantidad monetaria (ingreso directo en cuenta bancaria) que puede llegar hasta los 300 euros mensuales, previa presentación del recibo de pago de arrendamiento del mes anterior.

Por tanto, en la práctica, y más allá de la difícil comprensión de la naturaleza jurídica de David (es una deducción fiscal que se configura como un impuesto sobre la renta negativo), para la ciudadanía David es una subvención o ayuda más para el pago del arrendamiento, con notables ventajas, además, ya que:

- No requiere de convocatoria previa.
- No está limitada por una consignación presupuestaria tope o límite.
- En la actualidad, el plazo medio de resolución ronda los 3-4 días.
- El pago es mensual (y no trimestral o con otras periodicidades mayores).

En cuanto a los resultados prácticos, hasta la fecha, del programa David, a 01/04/2021 tenían concedida la deducción 1.171 unidades familiares, según se detalla a continuación:

	Nº
APROBADAS/ RENOVADAS	1.171
PENDIENTES APROBACIÓN/ RENOVACIÓN	0
BAJAS	242
DENEGADAS	128
CADUCADAS	115
<b>SOLICITUDES PRESENTADAS TOTAL</b>	<b>1.656</b>

Su evolución, que guarda gran relación con la relajación de las restricciones o limitaciones iniciales, ha sido la siguiente:

31/12/2020

	Nº
APROBADAS/ RENOVADAS	952
PENDIENTES APROBACIÓN/ RENOVACIÓN	2
BAJAS	179
DENEGADAS	94
CADUCADAS	66
<b>SOLICITUDES PRESENTADAS TOTAL</b>	<b>1.293</b>

31/12/2019

	Nº
APROBADAS	219
PENDIENTES APROBACIÓN	0
BAJAS	52
DENEGADAS	14
<b>SOLICITUDES PRESENTADAS TOTAL</b>	<b>285</b>

Por consiguiente, si bien es cierto que en 2019 el arranque de David fue tibio, en la actualidad el número de solicitudes se estima importante, y lo que es más relevante, sigue creciendo.

A 01/04/2021 se puede hacer el siguiente análisis de las solicitudes de David:

1º El total de prestaciones aprobado asciende a 258.631,96 euros mensuales. Es decir, actualmente el importe reconocido de prestación máxima a pagar por parte del Gobierno de Navarra asciende a más de 3.000.000 euros.

2º Beneficia principalmente a mujeres, de mediana edad.

Tabla David 1. Sexo solicitantes, edad promedio.

SEXO	Nº SOLICITANTES	EDAD promedio
Mujeres	1.135	40,47
Hombres	611	44,85
<b>Total general</b>	<b>1.746</b>	<b>42,00</b>

3º Concretando más, beneficia principalmente a unidades familiares monoparentales o parejas con hijos menores. En total, beneficia a 1.746 solicitantes y 2.046 menores de edad; casi 4.000 personas.

Tabla David 2. Unidad familiar solicitudes, menores a cargo.

Unidad familiar	Nº SOLICITUDES	Menores a cargo
Personas solas	105	0
Monoparentales	521	913
Parejas sin hijos	48	0
Parejas con hijos	471	1090
Varios solicitantes	26	43
<b>Total general</b>	<b>1.171</b>	<b>2.046</b>

4º El esfuerzo económico está centrado en solicitantes con ingresos bajos, inferiores a 1,4 veces SARA.

Tabla David 3. Tramo de ingresos familiares ponderados y renta promedio.

Ingresos	TOTAL	%	Renta promedio
<1 SARA	504	43,0%	480,74
≥ 1 < 1,4 SARA	477	40,7%	465,39
≥ 1,4 < 1,7 SARA	190	16,2%	509,13
<b>Total general</b>	<b>1,171</b>	<b>100%</b>	<b>478,79</b>

5º Casi el 90% recibe más de 150 euros mensuales de prestación, el 55,3% más de 200 euros mensuales.

Tabla David 4. Prestación recibida.

Prestación recibida	TOTAL	%
≤ 100 eu.	12	1,0%
> 100 ≤ 150 eu.	123	10,5%
> 150 ≤ 200 eu.	388	33,1%
> 200 ≤ 250 eu.	432	36,9%
> 250 ≤ 300 eu.	108	9,2%
300 eu.	108	9,2%
<b>Total general</b>	<b>1.171</b>	<b>100,0%</b>

6º David consigue llegar a todas las localidades navarras. Si bien obviamente se concentra en Pamplona y comarca, a 01/04/2021 existía David reconocido en exactamente 100 localidades navarras.

Tabla David 5. Contratos y renta media por localidad.

LOCALIDADES	CONTRATOS	RENTA MENSUAL PROMEDIO
Ansoáin / Antsoain (Ansoáin / Antsoain)	27	527,98 €
Aoiz / Agoitz (Aoiz / Agoitz)	9	393,89 €
Artica / Artika (Berrioplano / Berriobeiti)	11	573,57 €
Ayegui / Aiegi (Ayegui / Aiegi)	5	386,00 €
Barañáin / Barañain (Barañáin / Barañain)	45	565,03 €
Beriáin (Beriáin)	9	463,89 €
Berriozar (Berriozar)	37	520,25 €
Burlada / Burlata (Burlada / Burlata)	55	504,68 €
Caparroso (Caparroso)	8	366,25 €
Cascante (Cascante)	7	352,86 €
Castejón (Castejón)	18	303,44 €
Cintruénigo (Cintruénigo)	15	308,67 €
Corella (Corella)	23	318,26 €
Estella-Lizarrá (Estella-Lizarrá)	34	377,66 €
Huarte / Uharte (Huarte / Uharte)	12	487,88 €
Irurtzun (Irurtzun)	9	359,44 €
Larraza (Larraza)	12	323,33 €
Lodosa (Lodosa)	6	344,17 €
Mutilva / Mutiloa (Aranguren)	13	522,76 €
Noáin / Noain (Noáin (Valle de Elorz) / Noain (Elortzibar))	14	527,14 €
Pamplona / Iruña (Pamplona / Iruña)	491	537,81 €
Puente la Reina / Gares (Puente la Reina / Gares)	8	403,75 €
Ribaforada (Ribaforada)	5	288,00 €
Sangüesa / Zangoza (Sangüesa / Zangoza)	6	405,00 €
Sarriguren (Valle de Egüés / Eguesibar)	16	523,87 €
Tafalla (Tafalla)	24	380,63 €
Tudela	95	409,94 €
Villava / Atarrabia (Villava / Atarrabia)	17	536,76 €
Zizur Mayor / Zizur Nagusia (Zizur Mayor / Zizur Nagusia)	17	537,42 €
OTRAS LOCALIDADES	123	-
<b>Total general</b>	<b>1.171</b>	<b>478,79</b>

Por todo lo expuesto, en la práctica, y de cara a la ciudadanía, no se aprecian grandes diferencias entre el programa David y una ayuda directa (subvención) al arrendamiento, puesto que supone una ayuda por arrendamiento de vivienda libre, de evaluación individualizada, si bien, no se ve sujeta a fechas de aprobación de convocatoria, no tiene a priori restricciones presupuestarias y su

procedimiento, precisamente por no ser una subvención en sentido estricto, es mucho más ágil y flexible.

Cierto es que todos los requisitos son susceptibles de mejora y discusión, pero sobre los principales se ha de señalar lo siguiente:

Renta máxima de 650 euros mensuales

Podría resultar contradictorio e ilógico que la renta fuera mucho mayor, y se alegaran dificultades para su pago. Se entiende que guarda relación con los ingresos tenidos, con la capacidad económica declarada.

Ingresos máximos solicitados

Son coherentes al menos con el sistema vigente, dado que son los mismos que dan derecho a subvención en el caso de viviendas de protección oficial destinadas al arrendamiento.

Pago bancario, existencia de contrato de arrendamiento

Conciliar el debido destino y control de los fondos públicos, lleva a exigir el pago bancario de la renta, así como la existencia de un contrato de arrendamiento (no debe aportarse, pero en ocasiones se requiere)

Por último, asumiendo que hay situaciones en las que es complicado o imposible acceder a David, se estima que si fuera una ayuda directa o subvención la situación de dificultad en el acceso sería exactamente la misma. Cabe preguntarse por otra parte si es posible, con el marco normativo legal, financiero y de control existente, llegar a esos grupos de población. En ese sentido, se cree que un esfuerzo en la creación de un parque de alquiler público mayor (incluyendo la captación de viviendas para la Bolsa de Alquiler), como el que se está llevando a cabo en las dos últimas legislaturas, sí permite llegar a personas y unidades familiares que quizás no podrían acceder a David.

En cualquier caso, la existencia de ambas herramientas, parque público de arrendamiento y David, es la solución a medio plazo más efectiva y coherente”

A la vista de la información recibida, el Defensor del Pueblo de Navarra realizó las siguientes consideraciones:

El derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada aparece reconocido en el artículo 47 de la Constitución, que establece lo siguiente:

"Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. Los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho, regulando la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación. La comunidad participará en las plusvalías que genere la acción urbanística de los entes públicos".

Tal y como viene interpretando el Tribunal Constitucional desde la sentencia 152/1988, de 20 de julio, y en las más recientes 7/2010, de 27 de abril y 93/2015, de 14 de mayo, el artículo 47 de la Constitución actúa como un mandato a los poderes públicos en cuanto estos están obligados a definir y ejecutar las políticas necesarias para hacer efectivo aquel derecho, configurado como un principio rector o directriz constitucional.

La Comunidad Foral de Navarra es titular de la competencia exclusiva en materia de vivienda, tal como establece el artículo 44.1 de la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, y, en el ejercicio debido de esa competencia, ha de adoptar todas las medidas oportunas para garantizar el derecho constitucional de las personas a disfrutar de una vivienda digna.

La Ley Foral 28/2018, de 26 de diciembre, sobre el derecho subjetivo a la vivienda en Navarra, por la que se modificó la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del derecho a la vivienda en Navarra, declara, en su preámbulo, que:

“La Constitución Española consagró un Estado social y democrático de derecho, pero al reconocer el derecho a la vivienda, y pese a proclamar en su artículo 47 la necesidad de contar con una vivienda digna y adecuada, solo estipuló un mandato para los poderes públicos. De este modo, el derecho a

la vivienda no es justiciable ni exigible por sí mismo, pues al no estar reconocido como derecho fundamental, no tiene las garantías procesales y sustantivas que merece.

Sin embargo, el derecho humano a una vivienda adecuada tiene una importancia fundamental para el disfrute de todos los demás derechos económicos, sociales y culturales del individuo. La vivienda es la sede del individuo, la sede de sus derechos sociales, sede necesaria, pero no suficiente, que permite a cualquier persona o individuo constituirse como ciudadano: la vivienda es lo que permite a los ciudadanos constituirse como tales, y por ende, como miembros de una sociedad. Sin vivienda no hay ciudadanía, y sin ciudadanía no hay sociedad ni, valga la redundancia, Estado social alguno.

En la vivienda, en su calidad de hogar, se une la dimensión de resguardo y refugio, y una dimensión más íntima y relacional donde se proyectan nuestras necesidades más básicas relativas a seguridad, afecto, aceptación, etc. Es indudable que sin un techo adecuado y seguro no se cuenta con la necesaria calidad de vida, lo que atenta directamente contra la salud física y mental.

Asimismo, la no disponibilidad de una vivienda, o bien la pérdida de ella, supone un deterioro tal de las condiciones de vida que no solo dificulta factores tan diversos como la formación de nuevos hogares y estructuras familiares, la emancipación juvenil o la movilidad geográfica, sino que, en último término, puede conducir a situaciones de exclusión social. La vivienda contribuye a que una persona o unidad familiar pueda desarrollar con autonomía y responsabilidad su aportación a la construcción social, de la que todos formamos parte.

Este Estado social en el que vivimos, y cuya construcción nos compete a todos y a todas, debe plantearse hoy si es necesario y pertinente constituir el derecho a la vivienda como otro pilar importante de nuestra sociedad, equiparable a otros derechos hoy incuestionables y en su momento discutidos: educación, sanidad, pensiones o dependencia. Esta ley foral realiza una apuesta valiente y decidida en sentido afirmativo, e intenta colocar el derecho a la vivienda en un lugar fundamental y principal del conjunto de las políticas públicas. Es ya la hora de cambiar la consideración de la vivienda como pilar débil (wobbly pillar, en la literatura anglosajona) de nuestro Estado del Bienestar. Por ello, esta ley foral abre un camino incierto pero absolutamente necesario y atrevido, y reconoce, de forma explícita y con carácter de reclamable ante las Administraciones Públicas, el derecho subjetivo a una vivienda digna y adecuada para cualquier persona con vecindad administrativa en la Comunidad Foral de Navarra”.

Esta institución considera que las medidas adoptadas por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra para satisfacer el derecho constitucional de los ciudadanos y ciudadanas a acceder a una vivienda digna y adecuada, aun cuando sean necesarias, están resultando insuficientes.

Según datos publicados por el Departamento competente en materia de vivienda, a fecha 1 de marzo de 2021, en el Censo de solicitantes existen 10.370 solicitudes que demandan una vivienda en régimen de arrendamiento (el 44% son solicitantes individuales), dato que se va incrementando prácticamente cada año. En septiembre de 2017 eran 5.790 las solicitudes inscritas que demandaban una vivienda en alquiler.

Por otra parte, según publica dicho departamento, a fecha 1 de mayo de 2021, existen 2.549 ayudas individuales aprobadas o renovadas del programa “Emanzipa”, dato que contrasta con las previsiones contenidas en el Plan de Vivienda de Navarra 2018-2028, en el que se fijaba como objetivo cuantitativo global para el año 2022 el de 4.500 beneficiarios del programa Emanzipa (4.200 para cuando finalice 2021).

En cuanto al programa “David”, el departamento publica que, a fecha 1 de mayo de 2021, existen 1.204 ayudas aprobadas o renovadas, siendo objetivo marcado por el Plan de Vivienda de Navarra 2018-2028 para el año 2022, el de 3.050 ayudas (2.650 para cuando finalice 2021).

El Defensor del Pueblo de Navarra viene recibiendo quejas que ponen de manifiesto la insuficiencia de las ayudas existentes y del número de viviendas incluidas en el parque público residencial.

Así, por ejemplo, tan solo en el año 2020, se recibieron las siguientes quejas en las que se ponía de manifiesto esta situación:

- Un ciudadano formuló una queja ante los problemas que tenía para acceder a una vivienda o residir en una habitación propia. Exponía que su enfermedad no le permitía convivir con otras personas y que iba a dejar de percibir próximamente la renta garantizada (expediente Q20/7).
- Un ciudadano presentó una queja porque no se solucionaba el problema habitacional que presentaba su familia, ante el inminente deber de abandonar la vivienda en la que residían. Llevaba desde hace dos años y medio inscrito en el Censo de solicitantes de vivienda protegida y se le había denegado el acceso a una vivienda municipal de emergencia en Pamplona/Iruña. Añadía que en el acceso a una vivienda en régimen de alquiler privado también encontraba obstáculos, debido a que sus únicos ingresos provenían de la pensión de su mujer y de la prestación por desempleo que percibía, la cual iba a dejar de cobrar (expediente Q20/322).
- Un ciudadano interpuso una queja porque no se le adjudicaba una vivienda protegida accesible para su mujer. Exponía que esta padece una enfermedad por la cual tiene reconocido un grado de discapacidad del 74%, y que residían en una vivienda situada en una cuarta planta en la que no existía ascensor y en la que no resultaba posible la instalación de dicho elemento. Estas circunstancias le impedían salir de su domicilio por lo que solicitaba la concesión de una vivienda compatible con su enfermedad (expediente Q20/355).
- Un ciudadano formuló una queja porque se estaba produciendo una demora en la adjudicación de una vivienda de protección oficial adecuada para su familia. Exponía que llevaba inscrito en el Censo de solicitantes desde el año 2012, habiendo sido numerosas las ocasiones en que ha actualizado los datos desde la solicitud inicial (expediente Q20/381).
- Un ciudadano presentó una queja porque se estaba produciendo una demora en la adjudicación de una vivienda protegida en régimen de alquiler, a pesar de llevar inscrito en el Censo de solicitantes de vivienda desde el año 2010. Exponía que residía con su mujer y sus cuatro hijos menores de edad en un piso alquilado, cuyo propietario les había informado que debían abandonar próximamente (expediente Q20/397).
- Un ciudadano formuló una queja porque no se le adjudicaba una vivienda en Pamplona/Iruña, a pesar de llevar varios años inscrito en el Censo de solicitantes de vivienda protegida. Exponía que residía con su mujer y sus tres hijos (dos de ellos menores de edad, y uno de ellos tenía una discapacidad intelectual del 47%) en una vivienda situada en Aoiz/Agoitz, localidad en la que únicamente hay estudios de educación primaria y secundaria, viéndose obligados dos de los tres hijos a desplazarse a Pamplona/Iruña a estudiar. Añadía que el pago del autobús le suponía una gran cantidad mensual, por lo que les urgía que la adjudicación una vivienda en Pamplona/Iruña (expediente Q20/411).
- Una ciudadana interpuso una queja porque, a pesar de llevar varios años inscrita en el Censo de solicitantes de vivienda protegida, todavía no se le había ofrecido una vivienda en régimen de alquiler en la que poder establecer su proyecto de vida. Exponía que reside con su hija de siete meses de edad, que presentaba un delicado estado de salud que le obligaba a acudir asiduamente a especialistas, en una vivienda cuya propietaria les había indicado que debían abandonarla próximamente. Además, se había puesto en contacto, sin éxito, con promotoras privadas y el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le adjudicaba una vivienda de emergencia (expediente Q20/445).
- Una federación interpuso una queja porque distintas Administraciones no coordinaban sus actuaciones para garantizar que una familia, compuesta por un matrimonio, la madre de uno de los cónyuges y una menor de cuatro años de edad, dispusieran de una vivienda digna y adecuada en la que poder establecer un proyecto de vida. Exponía que la vivienda en la que residían no disponía de suministro de agua y que la situación de insalubridad en la que tenían que vivir desde hace varios meses se había visto agravada durante la vigencia de las limitaciones a la movilidad establecidas con ocasión del estado de alarma decretado por la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, ya que durante dicho periodo de tiempo se habían encontrado con dificultades para poder salir de su domicilio para recoger agua de una fuente (expediente Q20/551).
- Un ciudadano presentó una queja porque no se le adjudicaba una vivienda en régimen de alquiler en la que poder residir junto con su mujer y sus hijos de 5 y 16 meses de edad. Exponía que llevaba inscrito en el Censo de solicitantes de vivienda protegida desde hace tres años y que vivía en una habitación en casa de sus abuelos, quienes tenían un estado de salud muy delicado, pues ambos padecían problemas cardíacos y su abuelo se estaba quedando ciego (expediente Q20/576).

- Una asociación que luchaba contra el racismo y la xenofobia presentó una queja porque no se ofrecía una alternativa habitacional a una mujer que iba a ser desahuciada de una vivienda gestionada por la sociedad pública NASUVINSA. Denunciaba que dicha sociedad le cortó a esta mujer los suministros de luz y agua, a pesar de tener conocimiento de su situación socioeconómica y de contar con un bebé recién nacido a su cargo (expediente Q20/594).

-- Dos ciudadanos interpusieron una queja porque no se les ofrecía una alternativa habitacional que cubriera las necesidades de su familia. Exponían que se les había ido facilitando distintos alojamientos (apartamentos turísticos, hostales...), pero que, en el momento de presentar la queja, se encontraban en la calle, en una situación crítica ya que tenían un bebé de tres meses (expediente Q20/611).

- Un ciudadano formuló una queja porque se estaba produciendo una demora en adjudicarle una vivienda protegida. Exponía que estaba divorciado, que tenía una hija de seis años y que compartía la vivienda con una persona de 63 años, no familiar, que se encontraba jubilado por depresión. Añadía que la convivencia se había visto muy deteriorada durante el confinamiento, afectando gravemente a su hija (expediente Q20/668).

- Una ciudadana presentó una queja porque se estaba produciendo una demora en adjudicarle una vivienda adecuada a las necesidades de su familia, a pesar de llevar inscrita en el Censo de solicitantes desde el año 2014. Exponía que la unidad familiar iba a estar formada por ocho miembros, resultando insuficientes las dos habitaciones de que disponía la vivienda en la que residía. Además, las condiciones de habitabilidad de esta vivienda no eran las adecuadas, pues habían aparecido varias humedades que afectaban a la salubridad del inmueble, el telefonillo no funcionaba y habían tenido que reparar la caldera (expediente Q20/727).

- Un ciudadano formuló una queja porque no se le ofrecía una solución a su situación de emergencia habitacional. Exponía que se había visto obligado a ocupar una vivienda, cuyo arrendatario había fallecido, en la que había realizado todas las labores de acondicionamiento que habían sido precisas. Añadía que se encontraba en una situación muy delicada y que no quería acabar en la calle con su mujer y su hija de dos años (expediente Q20/775).

- Una ciudadana formuló una queja porque no se le facilitaba un informe social en el que quedaran recogidas las circunstancias excepcionales por las que se hacía necesario su acceso a una vivienda municipal de emergencia, para poder aportarlo a su solicitud. Exponía que el propietario de la vivienda en la que residía con su marido y sus tres hijos, les había requerido para que abandonaran la misma, y que también había intentado acceder a los itinerarios de vivienda ofrecidos por el Gobierno de Navarra, sin éxito (expediente Q20/799).

- Un ciudadano interpuso una queja porque no se le facilitaba el acceso a una vivienda, a pesar de estar inscrito en el Censo de solicitantes de vivienda protegida y de haber solicitado viviendas de emergencia, ni le concedían una ayuda que le permitiera hacer frente al pago del alquiler de la habitación en la que reside (expediente Q20/860).

- Una ciudadana formuló una queja porque no se le adjudicaba una vivienda protegida en régimen de arrendamiento más grande. Exponía que su unidad familiar estaba compuesta por cinco miembros y que residían en una vivienda que tiene menos de 65 metros cuadrados, y que contaba con dos dormitorios, la cual le fue adjudicada cuando eran solo tres. (expediente Q20/862).

- Una ciudadana formuló una queja porque la Administración no actuaba ante la intención de la promotora privada de la vivienda protegida en la que residía con sus dos hijas menores de edad, de no renovar el contrato de arrendamiento. Afirmaba, en sentido contrario a lo manifestado por la promotora propietaria de las viviendas, que no existía ningún problema de convivencia en el edificio en el que residía, sino que la no renovación del contrato de alquiler respondía a la voluntad de dicha empresa (expediente Q20/889).

- Un ciudadano presentó una queja porque no se le adjudicaba una vivienda en régimen de alquiler en la que poder residir junto con su mujer, su hijo de un año y su futuro hijo, ya que su mujer se encontraba embarazada de ocho meses. Exponía que residían en una vivienda alquilada cuyo propietario les había indicado que debían abandonar (expediente Q20/962).

- Una ciudadana formuló una queja porque no se le permitía a su familia permanecer en una vivienda vacía y en situación de abandono que ocuparon. Había intentado regularizar la situación y planteado

la posibilidad de convenir un alquiler social, pero ya se les había hecho entrega de una orden judicial de desalojo. Consideraba injusto que se les echara de la vivienda sin una alternativa de realojo, ya que no se negaban a pagar y tenían dos bebés de cuatro meses (expediente Q20/999).

- Una ciudadana interpuso una queja porque no se le adjudicaba una vivienda en régimen de arrendamiento a un precio asequible a sus circunstancias económicas. Exponía que tenía ochenta años, que residía en un trastero y que, tras haber intentado acceder a una vivienda por las diferentes vías existentes (Censo de solicitantes, apartamentos tutelados, Fondo Foral de Vivienda Social, viviendas de emergencia municipales, etcétera), no conseguía que se le adjudicara (expediente Q20/1007).

- Una ciudadana presentó una queja porque no se le adjudicaba una vivienda protegida en régimen de alquiler en Zizur Mayor/Zizur Nagusia. Exponía que tenía dos hijos menores de edad a su cargo y que cumplía con todos los requisitos exigidos, por lo que no entendía los motivos de la falta de adjudicación (expediente Q20/1008).

- Una ciudadana formuló una queja porque atravesaba una situación de emergencia habitacional y no se le concedía una vivienda. Exponía que había vencido el contrato de alquiler que tenía suscrito y que se encontraba a la espera de la concesión de una vivienda protegida y de una vivienda de emergencia del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, pero que se le había indicado que no accedería a ninguna porque sus hijos se encontraban fuera de Navarra. Aludía a la imposibilidad de alquilar una vivienda privada porque se encontraba desempleada (expediente Q20/1019).

- Un ciudadano presentó una queja porque no se le adjudicaba una vivienda protegida en régimen de arrendamiento. Exponía que tenía reconocido un grado de discapacidad del 38 por ciento, por determinadas patologías médicas, que hacían que atravesara episodios de agresividad y dificultaban la convivencia con otras personas. Actualmente residía en una habitación de un piso compartido, habiendo tenido conflictos con sus compañeros de piso (expediente Q20/1022).

- Un ciudadano interpuso una queja porque no se le concedía una vivienda en régimen de arrendamiento a un precio asequible a sus circunstancias económicas. Exponía que tiene 73 años, que residía junto a su hijo de 18 años en una habitación en casa de su cuñado, y que, tras haber intentado acceder a una vivienda por las diferentes vías existentes (Censo de solicitantes, Fondo Foral de Vivienda Social, empresas inmobiliarias con promociones de vivienda protegida libres para el alquiler anteriores a 2011, etcétera), no conseguía que se le adjudicara una (expediente Q20/1033).

- Una ciudadana formuló una queja porque, a pesar de estar inscrita en el Censo de solicitantes de vivienda protegida, todavía no le ha ofrecido una vivienda en régimen de alquiler en la que poder establecer su proyecto de vida, y porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le concedía una vivienda de emergencia social. Exponía que residía con su hijo, que tenía reconocida una discapacidad del 33 por ciento, en una vivienda que debían abandonar inminentemente, al haberse dictado una sentencia firme de desahucio (expediente Q20/1053).

- Una ciudadana formuló una queja porque, ante la necesidad urgente de acceder a una vivienda, tan solo se le ofrecía la posibilidad de inscribirse en el Censo de solicitantes de vivienda protegida, inscripción que tiene pendiente por un error de la Hacienda Foral, y el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le concedía una vivienda de emergencia. Se sentía desamparada ante el inminente desahucio que iba a sufrir su familia, y también impotente porque tenía capacidad para abonar un alquiler, pero en el mercado libre la rechazaban (expediente Q20/1103).

- Una ciudadana presentó una queja porque no se le concedía una vivienda. Exponía que tenía 52 años, vivía sola, estaba desempleada, y que presentaba dificultades para percibir el subsidio porque únicamente accedía a contratos temporales, y el proceso de darse de alta una y otra vez retrasaba su cobro. Añadía que estaba inscrita en el Censo de solicitantes de vivienda protegida, pero que, al formar una unidad familiar ella sola, la puntuación asignada es menor. Explicaba los motivos por los que le resultaba difícil acceder a una vivienda libre. En primer lugar, por su situación económica. En segundo lugar, porque las personas propietarias, al tener conocimiento de que carecía de contrato, se negaban a alquilarle la habitación. Además, porque era trabajadora sociosanitaria en centros residenciales y con motivo de la covid-19 le rechazaban por temor al contagio. Por último, porque no encajaba en el rango de edad buscado por los arrendadores. Residía en una habitación que debía abandonar (expediente Q20/1196).

- Una ciudadana formuló una queja porque no se le facilitaba a su familia alternativas habitacionales a la vivienda donde residían, la cual debían abandonar, al finalizar el contrato de arrendamiento y no tener intención la promotora de proceder a la renovación (expediente Q20/1206).
- Un ciudadano presentó una queja porque no se le concedía una vivienda en la que residir junto a su mujer y sus tres hijos, dos de ellos recién nacidos. Exponía que residían en un piso, cuyo contrato de arrendamiento finalizaba próximamente, que presentaba notables problemas de humedad y hongos que afectaban a la salud de todos los miembros de la familia. Añadía que se encontraba en búsqueda activa de una vivienda adecuada para satisfacer sus necesidades como familia numerosa, que estaba inscrito en el Censo de solicitantes de vivienda protegida, que había solicitado una vivienda municipal de emergencia habitacional y que percibía la ayuda al alquiler “David”, pero que esta resultaba insuficiente (expediente Q20/1224).
- Un ciudadano formuló una queja porque no se le concedía una vivienda ante la situación de emergencia habitacional que atravesaba. Exponía que residía en una vivienda junto con su cónyuge y su hijo de un año de edad, cuya empresa propietaria le había informado que su contrato vencía próximamente y que por razones estrictamente de negocio este no se iba a renovar o prorrogar. Indicaba que la búsqueda de un alquiler privado se veía dificultada porque se le exigían unos ingresos muy altos, por la existencia de listas de espera o por su país de origen, entre otros motivos. Añadía que se encontraba inscrito en el Censo de solicitantes para el acceso a una vivienda protegida y que se le había informado de la inexistencia de viviendas municipales (expediente Q20/1234).
- Un ciudadano presentó una queja porque no se le concedía a su familia una vivienda protegida en buen estado, a pesar de figurar inscrito desde 2014 en el Censo de solicitantes de vivienda. Exponía que la vivienda en la que residían se encontraba en mal estado y repleta de humedades, habiendo tenido su mujer y sus hijos que recibir tratamiento médico porque dichas condiciones agravaban las complicaciones derivadas del asma que padecían. Indicaba que no encontraba trabajo, siendo la renta garantizada el único ingreso de la familia (expediente Q20/1289).
- Varias asociaciones formularon una queja en la que mostraban su disconformidad por la situación de hacinamiento de las familias monomarentales con menores a cargo y las familias que viven en una habitación, derivada de las estrictas medidas de limitación de la libertad de circulación de las personas, establecidas con motivo de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 (expedientes Q20/459, Q20/472, Q20/473, Q20/488, Q20/525, Q20/526, Q20/527, Q20/528, Q20/530, Q20/531 y Q20/539)
- Un ciudadano interpuso una queja porque únicamente está previsto el acceso a las ayudas para la emancipación de las personas jóvenes -programa Emanzipa- para quienes tienen alquilada una vivienda, y no para quienes, como él, residen en una habitación alquilada. Solicitaba que se modificara la normativa reguladora de dichas ayudas porque muchas personas jóvenes no disponen de recursos económicos suficientes para permitirse alquilar una vivienda y, por eso, recurren al alquiler de habitaciones (expediente Q20/538).
- Una ciudadana formuló una queja porque no se atendía a su complicada situación económica para permitirle el acceso a las ayudas existentes en materia de vivienda. Exponía que experimentaba numerosas dificultades para optar a una ayuda para el alquiler, la cual necesitaba urgentemente porque únicamente percibía la renta garantizada y la pensión de alimentos para sus dos hijos. Indicaba que no cumplía el requisito de antigüedad de inscripción en el Censo de solicitantes de vivienda protegida para solicitar la ayuda del programa “David”, aunque discrepaba con este extremo porque se le excluyó de dicho Censo sin conocer el motivo. Asimismo, manifestaba que superaba la edad máxima permitida para acceder a la ayuda Emanzipa (expediente Q20/883).
- Un ciudadano formuló una queja porque las personas que residen en una habitación alquilada no pueden acceder al programa de ayudas al alquiler de vivienda “David”, por estar únicamente previstas para quienes tienen alquilada una vivienda completa. Exponía que de la información facilitada en la página web del Servicio de Vivienda se desprendía que es posible acceder a esta ayuda en los casos en que se comparta vivienda. Manifestaba que tenía un contrato de arrendamiento sobre una habitación, que es su vivienda habitual. Añadía que tenía un grado reconocido de discapacidad del 47 por ciento y que su única fuente de ingresos era la prestación de renta garantizada, por lo que tenía dificultades para acceder a una vivienda (expediente Q20/1073).

- Una ciudadana interpuso una queja porque se le había excluido del Censo de solicitantes de vivienda protegida, por no cumplir con el requisito de acceso de capacidad económica relativo a la necesidad de acreditar unos ingresos mínimos de 3.000 euros en la declaración de la renta de 2019. Manifestaba que durante ese año se encontraba de excedencia por cuidado de su hijo y que, por tanto, no percibió ningún ingreso. Consideraba que su exclusión vulnera su derecho a poder cuidar de sus hijos (expediente Q20/1003).

- Una ciudadana formuló una queja porque se le había excluido del Censo de solicitantes de vivienda protegida, por no cumplir con el requisito de acceso de capacidad económica relativo a la necesidad de acreditar unos ingresos mínimos de 3.000 euros en la declaración de la renta de 2019. Manifestaba que, tras ver que podía ser excluida, realizó la declaración de la renta haciendo constar los ingresos que obtenía de la renta garantizada que tenía reconocida, y que tenían la consideración de rentas exentas. Sin embargo, esta declaración no se tomó en consideración, habiendo sido definitivamente excluida del Censo. Exponía que ello le suponía perjuicios para la percepción de la ayuda para el arrendamiento de vivienda del programa "David" (expediente Q20/1012).

- Un ciudadano formuló una queja porque no estaba conforme con el baremo establecido para el acceso a viviendas protegidas en régimen de propiedad, por no otorgarse puntuación a las personas solicitantes mayores de sesenta y cinco años y a las personas solicitantes separadas o divorciadas a las que se haya privado del uso de una vivienda, como consecuencia de sentencia judicial de separación o divorcio, a diferencia de lo que ocurre en el baremo de acceso a viviendas protegidas en régimen de alquiler, donde sí está prevista la puntuación para dichos colectivos (expediente Q20/1029).

Por otra parte, esta institución ha podido constatar que, durante este último año, personas que ya tienen reconocido el acceso a los programas de ayudas al alquiler de vivienda "David" o "Emanzipa", han visto cómo, en determinadas mensualidades, no se les ha abonado la correspondiente ayuda por haber cometido errores que solo cabe considerarse de pequeña entidad, y, en todo caso, subsanables, en la tramitación de los recibos mensuales que deben comunicar a la Administración (expedientes Q19/541, Q19/563, Q20/19, Q20/582, Q20/760, Q20/773, Q20/961 Q20/330 20/341 y I20/4). Así, en algunos casos no se había indicado correctamente en el recibo bancario la mensualidad de pago, en otros se había indicado la dirección de la vivienda de forma incompleta, etcétera.

Esta institución considera que los errores que han podido cometer los ciudadanos y ciudadanas en la tramitación de sus solicitudes de validación de la ayuda, podían haber sido subsanados por estos si hubieran sido requeridos al efecto por la Administración. Sin embargo, esto no ha sido así y las personas afectadas han visto cómo no se les ha validado la ayuda correspondiente, siendo esta consecuencia desproporcionada y excesivamente rigorista para las personas afectadas.

La situación resulta aún más gravosa si se tiene en cuenta que las ayudas acogidas a los programas "David" y "Emanzipa" están destinadas a personas con una capacidad económica limitada, que precisan de la validación mensual de la ayuda para hacer frente a sus gastos ordinarios.

Asimismo, en relación con estos programas, esta institución ha tenido conocimiento de que, en determinadas ocasiones, las personas interesadas en solicitarlas, tienen problemas para encontrar una vivienda en régimen de alquiler en el mercado libre (alguna de estas situaciones ha sido expuesta anteriormente), a pesar de cumplir con los requisitos que les dan derecho a acceder a los programas de ayuda al acceso al alquiler de viviendas.

En último lugar, tal y como se ha expuesto en la descripción de las quejas recibidas durante el año 2020, la institución ha podido constatar la dificultad que, en algunos casos, tienen los ciudadanos y ciudadanas para poder cumplir con los requisitos establecidos para acceder a los programas "David" o "Emanzipa", o la insuficiencia de la ayuda reconocida en determinados supuestos.

Asimismo, en las quejas recibidas se pone de manifiesto la insuficiencia de determinados programas específicos para atender a las personas que se ven obligadas a abandonar las viviendas en las que residen. Son situaciones especialmente dramáticas porque ponen de manifiesto casos en los que el acceso a una vivienda ya se había logrado, pero en los que, por diferentes causas, las personas se ven obligadas a abandonarlas con las consecuencias adicionales a las propias de la pérdida de una vivienda que ello tiene (pérdida del entorno de referencia, dificultades de los menores matriculados en centros escolares, etcétera).

Para hacer frente a este tipo de situaciones, la Administración de la Comunidad Foral de Navarra dispone del Fondo Foral de Vivienda Social, cuyo objetivo es atender a las personas que se encuentren en una situación de riesgo de exclusión social por pérdida de su vivienda habitual y precisen de amparo público.

Según lo dispuesto en el apartado segundo del artículo 2 de la Orden Foral 89/2014, de 16 de diciembre, por la que se establece el Fondo Foral de Vivienda Social:

*“Serán destinatarias de las viviendas incluidas en este Fondo aquellas personas mayores de edad que se hallen empadronadas en Navarra que no estén en condiciones de satisfacer su necesidad de vivienda en el mercado libre, ni a través del Censo de solicitantes de vivienda protegida, padeciendo alguna de estas situaciones:*

*a) Pérdida de su vivienda habitual como consecuencia de procesos judiciales o extrajudiciales de ejecución hipotecaria, como consecuencia de un desahucio, o por el procedimiento de dación en pago, o negocio jurídico similar.*

*b) Riesgo inminente de pérdida de vivienda, por imposibilidad de hacer frente a las mensualidades del alquiler o hipoteca, y se hayan agotado infructuosamente los procedimientos habituales de negociación de la deuda contraída. A tal efecto, se entenderá que se encuentran en dicha situación:*

*b.1) En el caso de personas inquilinas: diálogo con propietario para disminuir la cuota mensual de alquiler; establecimiento de compromiso de amortización progresiva de la deuda contraída; búsqueda activa de otros alojamientos acordes a las posibilidades económicas, sin perjuicio de otras que pudieran concurrir; y en su caso haber usado los servicios de mediación.*

*b.2) En el caso de personas propietarias con hipoteca: haber usado los servicios de mediación hipotecaria; haber solicitado a la entidad financiera la dación en pago y la permanencia en la vivienda actual, con un contrato de alquiler adecuado a sus posibilidades económicas, y haber obtenido una respuesta negativa por parte de la entidad prestataria y beneficiaria del bien hipotecado.*

*c) Habitar una vivienda cuya estancia en la misma hace peligrar la integridad física o psicológica de las personas solicitantes, a causa de situaciones de hacinamiento, conflictos graves de convivencia, malas condiciones de habitabilidad, u otras análogas;*

*d) Ser una persona o unidad familiar situada en las etapas finales de un proceso de incorporación social que reúna las condiciones necesarias para su autonomía salvo la condición genérica de no poder satisfacer su necesidad de vivienda establecida en el párrafo primero de este apartado 2”.*

Tal y como puede observarse, muchas de las situaciones descritas como posibles destinatarias de las viviendas incluidas en el Fondo Foral de Vivienda Social, concurren en los ciudadanos y ciudadanas que han formulado una queja ante esta institución, habiéndose constatado la insuficiencia del número de viviendas existentes para tender a dichas situaciones.

En último lugar, el Defensor del Pueblo de Navarra ha podido constatar que la problemática objeto de esta actuación de oficio no es únicamente achacable a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, ya que las entidades locales (sobre todo, las de mayor tamaño) también disponen de medios para poder adoptar las medidas necesarias que ayuden a paliar la escasez de viviendas y la insuficiencia de las ayudas existentes, en virtud de lo establecido en el artículo 25.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Sin embargo, esta institución considera que la Administración de la Comunidad Foral de Navarra debe adoptar un papel protagonista para dar una solución al problema expuesto, dada las competencias que tiene atribuidas en la materia de vivienda y dada la capacidad que tiene para coordinarse y colaborar con las entidades locales, con el fin de adoptar las medidas necesarias a tal fin, siendo para ello imprescindible que adopte un rol impulsor en las relaciones interadministrativas que se puedan establecer.

Por todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó necesario recomendar al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Proyectos Estratégicos y Paisaje, que, con el fin hacer frente al problema de escasez de viviendas en régimen de arrendamiento a un precio asequible y a la insuficiencia de las ayudas existentes, analizase y, en su caso, impulsase el establecimiento de las siguientes medidas:

a) El incremento del número de viviendas incluidas en el parque público de viviendas en alquiler, considerado este desde una perspectiva amplia: promociones públicas y privadas, viviendas incluidas en la bolsa de

alquiler, viviendas incluidas en el Fondo Foral de Vivienda Social, viviendas acogidas al programa VAIS, etcétera.

b) El establecimiento de una ayuda económica directa para el pago del arrendamiento de una vivienda en aquellos casos en los que concurran determinadas circunstancias (presencia de menores o de personas con discapacidad en la unidad familiar, necesidad inminente de abandonar la vivienda, situaciones de especial penosidad de la vivienda en la que se reside, etcétera), con el fin de garantizar el derecho constitucional de los ciudadanos y ciudadanas a una vivienda digna y adecuada.

c) Amplíe la cobertura y flexibilice los requisitos de acceso a los programas de ayuda al alquiler de vivienda “David” y “Emanzipa”, tanto en lo referido a los potenciales destinatarios de las ayudas, como en la posibilidad de contemplar el acceso a estos programas a quienes tengan alquilada una habitación de una vivienda, con las condiciones y adaptaciones que sean precisas.

d) Se facilite la subsanación de aquellos errores de pequeña entidad que se produzcan durante la tramitación de la validación mensual de las ayudas acogida a los programas “David” y “Emanzipa”, para quienes ya las tienen reconocidas, y se evite su pérdida a las personas que las necesitan.

e) Se impulse la colaboración y coordinación con las entidades locales de Navarra para que estas coadyuven en la solución al problema de insuficiencia de viviendas en régimen de arrendamiento a un precio asequible.

El Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos remitió la siguiente contestación:

“Se ha de señalar en primer lugar que, si bien realiza en su escrito el Defensor del Pueblo un recorrido pormenorizado por algunas de las quejas recogidas en los últimos tiempos por la institución, se estima que para una mayor concreción y efectividad en la respuesta debemos centrarnos en desarrollar fundamentalmente las recomendaciones finales que hace el Defensor en su escrito, punto 9 del mismo, que actúan como conclusión de éste.

Antes de nada, queremos agradecer la siempre oportuna visión del Defensor que pone el foco en los derechos de la ciudadanía y en el caso que nos ocupa, en el derecho a la vivienda de los ciudadanos y ciudadanas navarras. Es un hecho la preocupación compartida por parte de este Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, que toma buena nota de las apreciaciones de su institución y que son bienvenidas tanto para la mejora interna en aquellas cuestiones que son objeto de nuestra competencia y capacidad directa, como para aquellas otras que sin serlo, pues nos superan en cuanto a competencia de ejecución en la materia, sí nos son de suma utilidad para poder incidir en los órganos de decisión superiores en cuanto a la necesidad de ampliar la capacidad e incidencia de nuestra política de vivienda.

En lo que se refiere a las recomendaciones propiamente dichas planteadas en el informe:

a) Incremento del número de viviendas incluidas en el parque público de viviendas de alquiler.  
Se acepta la recomendación.

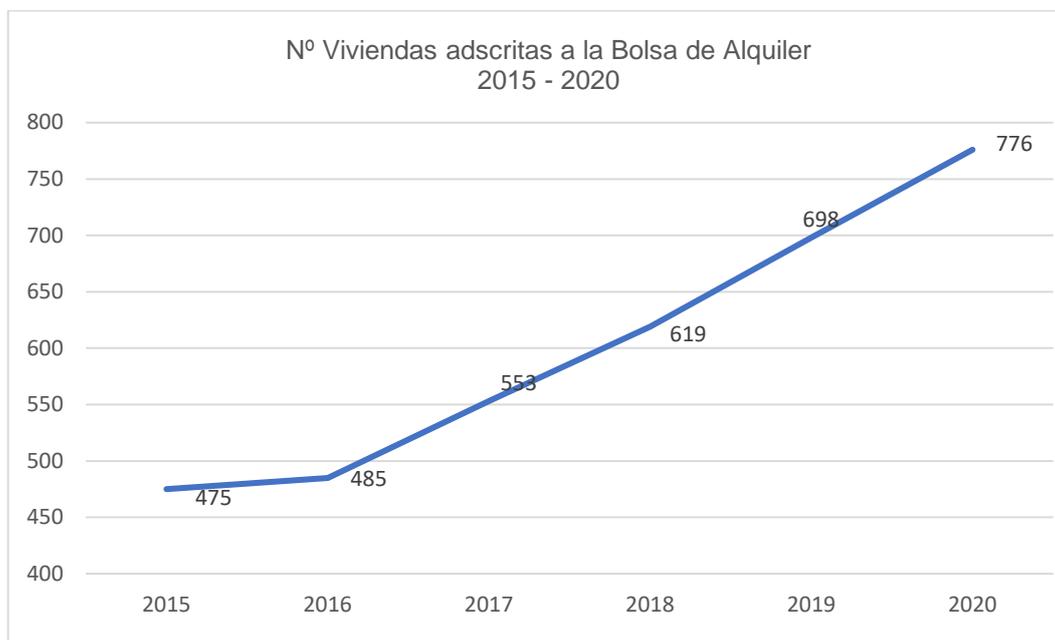
De hecho, no sólo es una de las prioridades del Departamento, sino que también se ha traducido en resultados palpables, aunque lógicamente la capacidad del Gobierno para promover vivienda está limitada por la disponibilidad de recursos públicos. En cualquier caso, pese a que en los ocho años anteriores (2007-2015) el Gobierno prácticamente renunció a la promoción pública de vivienda de alquiler por haber priorizado la VPO de compraventa, esa política se invirtió a partir de 2016, con la puesta en marcha del plan Navarra Social Housing. En este marco, la promoción pública ha activado ya 524 viviendas de alquiler (prácticamente la mitad están ya finalizadas) y prevé activar una segunda fase, de manera que en apenas ocho años se habrá duplicado el parque público de vivienda promovido en las últimas tres décadas. Se comparte pues la necesidad de incrementar el número de viviendas asequibles. Es una cuestión que depende, en gran medida, de la disponibilidad de recursos presupuestarios.

No obstante, el Gobierno de Navarra está llevando a cabo un esfuerzo importante en la promoción de vivienda protegida nueva, a través del Navarra Social Housing, que en las últimas proyecciones plantea un total de 1.200 viviendas (en distintas fases de desarrollo).

En los últimos 3 años se han calificado provisionalmente 532 viviendas de protección oficial en arrendamiento, 257 por parte de NASUVINSA y 275 por parte de promotores privados.

Y a 31/12/2020 había otros 15 expedientes, con 565 nuevas viviendas, pendientes de calificación provisional. Es decir, en el período 2018-2020 se han presentado para calificación provisional 1.097 viviendas protegidas en arrendamiento.

A esta vía de promoción pública de vivienda se suma, además, la movilización de vivienda deshabitada en el programa de la Bolsa de Alquiler de Nasuvinsa, que en 2015 contaba con 475 viviendas de alquiler de gestión pública –una cifra no superada en los diez años anteriores- y como consecuencia de las medidas de incentivo activadas entre 2016 y 2017, esa cifra ha ido creciendo progresivamente, hasta situarse hoy en las 794 viviendas (mediados del año 2021); es decir, un incremento de casi el 70%, si bien es cierto que es necesario seguir manteniendo el impulso necesario para mantener la dinámica positiva del programa.



En lo que se refiere a las viviendas del Fondo Foral de Vivienda Social, su crecimiento es más complicado, por cuanto carece actualmente el Gobierno de Navarra de viviendas disponibles que pueda introducir en el Fondo, estando supeditado su crecimiento al ejercicio de los derechos de tanteo y retracto. Derechos cuyo ejercicio es complejo desde el punto de vista administrativo-presupuestario, y que curiosamente tienen una notable contestación cuando se ejercen.

El número de viviendas del programa VAIS se incrementa de forma paralela al aumento del número de viviendas promovidas en arrendamiento, por lo que confiamos volver a recuperar niveles óptimos del programa en breve.

**b) Establecimiento de una ayuda económica directa.**

Se acepta la recomendación.

Existen varias ya actualmente:

Las ayudas directas a las personas y familias inquilinas de viviendas protegidas en arrendamiento o Bolsa de Alquiler, con 14.651.000 euros consignados en el Presupuesto de Gastos del Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos para 2021.

Por otro lado, la Ley Foral de Derecho Subjetivo a la Vivienda aprobada en 2018 activó el mecanismo, inexistente hasta entonces, de conceder ayudas a jóvenes y familias de rentas limitadas con menores a su cargo que están viviendo en régimen de arrendamiento en el mercado libre, a través de los programas Emanzipa y David, con los siguientes datos a 01/06/2021:

	Nº
APROBADAS/ RENOVADAS	2.560
PENDIENTES APROBACIÓN/ RENOVACIÓN	12

En Emanzipa las solicitudes son individuales.

El total de prestaciones aprobado asciende a 485.863,01 euros mensuales.

	Nº
APROBADAS/ RENOVADAS	1.233
PENDIENTES APROBACIÓN/ RENOVACIÓN	3

En David las solicitudes son por unidad familiar.

El total de prestaciones aprobado asciende a 273.522,47 euros mensuales.

Es decir, en los programas del derecho subjetivo a la vivienda hay actualmente más de 3.800 ayudas directas concedidas mensualmente, por un total de 759.385,48 euros mensuales.

Y por último hay que citar las ayudas de emergencia o extraordinarias, que gestiona el Departamento de Derechos Sociales.

c) Ampliación de cobertura y flexibilización de los requisitos de acceso a los programas de ayuda al alquiler David y Emanzipa.

Se acepta la recomendación.

Durante la pandemia se ha flexibilizado notablemente el acceso a los programas del derecho subjetivo a la vivienda, de forma que, para acceder a David, solo es necesario actualmente estar inscrito en el Censo de solicitantes de vivienda protegida con anterioridad a 31/12/2020.

Por apuntar un dato, a 01/12/2020 había inscritas en el Censo un total de 6.240 solicitudes que cumplían a priori los requisitos de acceso a David (ingresos hasta 1,7 veces SARA).

En el caso de Emanzipa se subió la edad a 31 años, y actualmente se permite acceder a personas desempleadas y en ERTE sin límite de edad.

Tanto en el caso de Emanzipa y David se puede acceder compartiendo vivienda, bajo la fórmula de único contrato de arrendamiento. Del otro modo, si existen múltiples contratos de alquiler sobre piezas separadas de la vivienda, es imposible determinar la renta máxima mensual de la vivienda, estando en todo caso receptivos a sugerencias o propuestas que posibiliten ese conocimiento de los múltiples contratos de una vivienda, sin infringir la normativa de protección de datos, y sin tener alguno de los inquilinos la consideración de interesados en el procedimiento.

d) Facilitar la subsanación de errores de Emanzipa y David.

Se acepta la recomendación.

Actualmente ya se realizan subsanaciones en las solicitudes de acceso a los programas David y Emanzipa.

Por otra parte, se ha de señalar que se da información completa, veraz y reiterada de los requisitos que deben cumplir los justificantes bancarios de los programas Emanzipa y David. En alguna de las quejas presentadas, constaba el envío de hasta 4 correos electrónicos explicando detalladamente la información y requisitos que se exigen por parte de una norma con rango legal. El cambio de Emanzipa, de trimestral a mensual, ha facilitado mucho la corrección de errores.

Por lo demás, y más allá del corto plazo y la queja puntual, se estima que la mejor garantía de pervivencia y estabilidad de un programa de ayudas radica en la rigurosidad de su aplicación: ello lo hace inmune a la demagogia y similares planteamientos. Considerando Emanzipa y David programas fundamentales ahora mismo de la política de vivienda, no se nos ocurre mejor planteamiento para

asegurar su continuidad (siempre que la necesidad persista) que demostrar que se es riguroso y serio en su aplicación.

e) Impulsar la colaboración y coordinación con entidades locales para que coadyuven a solucionar el problema de la vivienda en régimen de arrendamiento a precio asequible:

Se acepta la recomendación.

En este sentido el Gobierno de Navarra está buscando la colaboración municipal en dos líneas de actuación fundamentalmente. Por una parte, trata de llegar a acuerdos con entidades locales para que éstas cedan al Gobierno de Navarra suelos sobre los que el propio Gobierno a través de la empresa pública Nasuvinsa pueda promover vivienda pública en alquiler. Así, se está en contacto con el Ayuntamiento de Pamplona en este sentido como con otros municipios a lo largo de todo el territorio foral para buscar dicha colaboración. Por otra parte, igualmente se ha realizado un pormenorizado estudio del parque de inmuebles públicos propiedad de las entidades locales que sería factible rehabilitar para su conversión en vivienda. Hay ya algunos ejemplos llevados a cabo como los de Ujué, Jaurrieta, o Espinal, entre otros, en los que se procedió a la cesión de dichos inmuebles a rehabilitar a la empresa pública y ésta ha ejecutado los proyectos de rehabilitación dedicando dichos inmuebles al alquiler asequible. Es pues voluntad de este Departamento, tras ese estudio inicial, dotar presupuestariamente partida económica para poder abordar dicho plan de rehabilitación rural en los próximos años.

Antes de concluir, sí quisiéramos poner de manifiesto algunas reflexiones que creemos de importancia para enmarcar las interesantes recomendaciones realizadas por el Defensor del Pueblo.

Navarra cuenta hoy con un total de 5.000 viviendas protegidas de alquiler. De las mismas, tan sólo 900 son de propiedad pública, con lo que el vencimiento de su protección afectará poco a poco a las viviendas privadas fruto de una normativa que permite que, pese al esfuerzo realizado desde lo público, éstas al cabo de unos años pasen al mercado privado y por tanto sin un control en cuanto a los precios del alquiler, así como con cierta imposibilidad (salvo por David y Emanzipa) para poder proteger ayudando a sus inquilinos. Este Gobierno ha impulsado un cambio de modelo. La promoción del alquiler protegido ya no se deja exclusivamente en manos del sector privado, sino que se apuesta por la ampliación del parque de promoción pública y por la protección indefinida. En cualquier caso, este exiguo parque público, herencia de las políticas llevadas a cabo hasta hace escasos años, hace que hoy por hoy la administración tenga una capacidad de reacción mínima ante las crecientes necesidades de vivienda asequible de la población. Ya en la pasada legislatura, aproximadamente en el 2017-2018, se dio inicio a un ambicioso plan, el Navarra Social Housing, que en apenas cinco años incrementaría en más de un 60% las viviendas de titularidad pública. Durante estos últimos cinco años, y como consecuencia de las diferentes nuevas políticas activadas -como el plan Navarra Social Housing, el aumento de viviendas en desuso cedidas al programa de la Bolsa de Alquiler o la concesión de ayudas directas a través de los programas Emanzipa y David-, el Gobierno de Navarra ha posibilitado un aumento de la oferta de vivienda de alquiler asequible en su conjunto en casi 5.000 viviendas. Puede resultar insuficiente, porque la demanda es todavía mayor, pero lo importante son las políticas que se ponen en marcha y los resultados que se obtienen.

Sin embargo, siendo conscientes de que el esfuerzo realizado debe ser mantenido en el tiempo y creciente en la intensidad, en esta legislatura se ha previsto elevar la cifra de esas 524 viviendas a más de 1.200 en promoción en los próximos dos años.

Es por tanto evidente que el esfuerzo presupuestario deberá dar un salto cualitativo en 2022 y sucesivos, pero hemos de tener en cuenta que el presupuesto foral se instrumenta en una norma, una Ley a fin de cuentas que ha de ser aprobada por una institución diferente como es el Parlamento de Navarra. Esperamos, y para ello estamos trabajando, que dichos presupuestos vean reflejados, por tanto, las crecientes necesidades en vivienda de alquiler asequible pues, coincidimos con el Defensor, estamos quizá ante uno de los problemas y necesidades más acuciantes en la sociedad navarra actual.

Igualmente creemos de sumo interés modificar legislativamente aquellas cuestiones que, citábamos, provocan la sucesiva pérdida de parque de vivienda protegida, per se asequible, impulsando la consolidación de un régimen de protección permanente como atesoran muchos de los países europeos más avanzados en materia de vivienda.

En la contestación recibida se enumeraban las ayudas vigentes para los arrendatarios de viviendas en régimen de alquiler. Sin embargo, si bien se indicaba que se aceptaba la recomendación efectuada, no se exponían medidas adoptadas o previstas para llevarla a efecto.

Por ello, el Defensor del Pueblo se dirigió nuevamente al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, para que completase la respuesta dada, manifestando expresamente si aceptaba la recomendación, y las medidas a adoptar al respecto.

El Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos remitió la siguiente contestación:

“Aclara a este respecto el Excmo. Sr. Defensor del Pueblo de Navarra en su último escrito que “la recomendación consistía en el establecimiento de una nueva ayuda económica directa, distinta de las vigentes en la actualidad, para el pago del arrendamiento de una vivienda en aquellos casos en los que concurran determinadas circunstancias”.

Teniendo en cuenta la aclaración efectuada, hemos de hacer la siguiente consideración. Entendemos que la recomendación del Defensor se circunscribe a una situación en la que entiende que hay sujetos que quedan fuera de las presentes ayudas por su actual configuración. En este sentido, hemos de indicar que estamos en un proceso de evaluación de las actuales ayudas para, una vez realizado, poder revisar normativamente las mismas a fin de incorporar aquellas personas que quedan fuera por la propia y actual configuración del sistema. Es por tanto de nuestro interés que nos pudiera facilitar la información de la que tenga conocimiento relativa a los colectivos a los que hace mención de manera más genérica y que se quedan fuera de las actuales (aunque nuevas, pues apenas llevan dos años de recorrido) ayudas Emanzipa y David para poder trabajar con dicha información antes de final de año, con el objetivo de mejorar la cobertura de las ayudas en cuestión, que entendemos es el objetivo final de la Institución del Defensor del Pueblo así como, por supuesto, del propio Departamento de Vivienda. Por tanto, aceptamos la recomendación agradeciéndole de ante mano la colaboración que nos pueda prestar para ampliar el sistema de ayudas a personas que en la actualidad quedan fuera del mismo”.

El Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos remitió un escrito informado que aceptaba la recomendación efectuada y solicitando la información relativa a los colectivos a los que hace mención de manera genérica y que se quedan fuera de las actuales (aunque nuevas, pues apenas llevan dos años de recorrido) ayudas de Emanzipa y David para poder trabajar con dicha información antes de final de año, con el objetivo de mejorar la cobertura de las ayudas en cuestión.

A la vista de ello, el Defensor del Pueblo de Navarra remitió el siguiente escrito al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos:

“Como ya conoce, la resolución fue emitida en relación con el problema detectado de escasez de viviendas en régimen de arrendamiento a un precio asequible y con la insuficiencia de las ayudas existentes, y venía a recomendar la adopción de una serie de medidas. Entre ellas, y por lo que se refiere específicamente a la información solicitada, se recogía la siguiente:

*b) El establecimiento de una ayuda económica directa para el pago del arrendamiento de una vivienda en aquellos casos en los que concurran determinadas circunstancias (presencia de menores o de personas con discapacidad en la unidad familiar, necesidad inminente de abandonar la vivienda, situaciones de especial penosidad de la vivienda en la que se reside, etcétera), con el fin de garantizar el derecho constitucional de los ciudadanos y ciudadanas a una vivienda digna y adecuada.*

La recomendación recogida en el apartado b) recomienda, efectivamente, la implantación de una nueva ayuda económica directa, tendente a facilitar el acceso al arrendamiento en situaciones de especial necesidad, cualificadas por factores tales como los citados: presencia de menores, de personas con discapacidad, necesidad inminente de abandonar la vivienda, especial penosidad o inadecuación de la vivienda actual, u otros supuestos que puedan considerarse equivalentes o similares.

Se trata de establecer una ayuda para personas en situaciones de especial necesidad que precisan del acceso inmediato a una vivienda o de su permanencia en la misma, y que podrían coexistir con las correspondientes a los programas David y Emanzipa, siendo en su concesión independiente de estas.

Tal ayuda directa procedería cuando la Administración aprecie supuestos en que, por ejemplo, familias con menores de edad, personas en situaciones de vulnerabilidad, personas y familias que ocupan viviendas en unas condiciones inadecuadas o poco dignas, o familias y personas que se ven obligadas a dejar su vivienda por las razones que sea, no pueden acceder de un modo urgente y rápido a estos programas y ven comprometido su derecho de acceso a una vivienda digna y adecuada. En tal caso, la Administración podría conceder esta ayuda directa que permitiera a las personas beneficiarias disponer de un recurso económico con el que poder buscar y, en su caso, abonar una renta por arrendamiento.

En definitiva, se recomienda una ayuda especial y urgente, por un trámite preferente, para casos de necesidad de personas y familias en situaciones de vulnerabilidad, que no pueden esperar otro tipo de soluciones.”

Con el traslado de la anterior información al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por aceptada la recomendación y procedió a finalizar sus actuaciones.

### **5.2.11. Acogida de menores extranjeros procedentes de Canarias**

**Materia:** Bienestar social.

**Administración destinataria:** Departamento de Derechos Sociales.

El Diputado del Común de Canarias remitió un escrito en el que se exponía que, durante el último año, las Islas Canarias estaban siendo lugar de llegada de numerosas personas procedentes del continente africano.

Se señalaba que, en 2020, llegaron a las costas canarias 23.023 personas y que, en tal contexto, el número de menores extranjeros dentro del sistema de protección casi se ha quintuplicado en el último año, llegando a alcanzar la cifra de 2.776 personas.

El escrito invocaba un reciente informe del Defensor del Pueblo de España acerca de la migración en Canarias, en el que se viene a concluir que no es razonable que los servicios de protección canarios asuman en solitario el reto que supone la acogida de estos menores extranjeros no acompañados, se reclama la colaboración y solidaridad de otras comunidades autónomas, y se solicita al Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 que asuma un papel impulsor para acordar con urgencia criterios de reparto.

El Diputado del Común solicitaba a esta institución del Defensor del Pueblo de Navarra que trasladase a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra la posibilidad de asumir la tutela y custodia de menores extranjeros no acompañados que actualmente se encuentran bajo el sistema de acogida y protección canario.

A la vista de ello, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Derechos Sociales dando traslado del escrito remitido por el Diputado del Común y solicitando conocer su disposición a acceder a la solicitud formulada por el Departamento del Común y, en su caso, acerca de las consideraciones que se vean convenientes sobre la cuestión suscitada.

La consejera de Derechos Sociales remitió la siguiente información:

“En el mes de febrero, la Directora General de Infancia y familia del Gobierno de Canarias se puso en contacto con la Directora Gerente de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas para solicitar de nuestra comunidad la posibilidad de acoger menores migrantes no acompañados.

El Departamento de Derechos Sociales, y evaluada la capacidad que nuestro sistema de protección tenía en ese momento, ofreció acoger 15 menores, ofrecimiento que previamente se puso en conocimiento de la Presidencia del Gobierno de Navarra.

Esta información se trasladó también a la Dirección de Infancia y Familia del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.

En el mes de marzo se firmó un protocolo de actuación entre la administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, a través de la consejería de derechos sociales, igualdad, diversidad y juventud y la administración pública de la Comunidad Foral de Navarra, a través del Departamento de Derechos Sociales, de solidaridad interterritorial para la protección de personas

menores de edad extranjeras no acompañadas, que regulaba la aceptación y el procedimiento de traslado de dichos menores desde la Comunidad de Canarias hasta Navarra.

El 26 de marzo llegó a Pamplona un grupo de 8 menores, acompañados por dos educadores, menores que fueron acompañados al Centro de Observación y Acogida situado en Marcilla.

El 9 de abril, llegó el segundo grupo, compuesto por 7 menores, que así mismo, fueron acompañados al Centro de Observación y Acogida de Marcilla”.

El Defensor del Pueblo de Navarra animó al Departamento de Derechos Sociales a continuar prestando atención a estos menores y a que, en todo lo posible, colabore con otras comunidades en las que, como sucede en Canarias, pueda tener una especial incidencia la llegada de dichos menores.

Con el traslado de la información al Diputado del Común, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **5.2.12. Mortandad de rapaces en parque eólico.**

**Materia:** Medio Ambiente.

**Administración destinataria:** Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que más de cien grandes aves y rapaces protegidas han muerto en diez meses en un parque eólico situado entre Cadreita y Valtierra.

Según se recogía en las noticias, una asociación ecologista denunció que el parque eólico Cavar, un complejo de treinta y dos aerogeneradores ubicado entre las localidades citadas, comenzó a operar en julio de 2020 y que, desde entonces, había provocado la muerte de un buitre cada tres días, con una mortandad total de más de cien aves. Entre las aves afectadas, se encuentran ochenta buitres, trece murciélagos, diez pequeños pájaros, como golondrinas, jilgueros y calandrias, y ocho rapaces, la mayoría de ellas especies protegidas y algunas en peligro de extinción (un milano real, un milano negro, tres cernícalos, un águila calzada, un aguilucho lagunero, un busardo ratonero y un gavilán). Se expone que esos son los datos oficiales registrados, pero que otros muchos han podido desaparecer depredados o sus muertes no haber sido contabilizadas.

La Ley Foral 2/1993, de 5 de marzo, de protección y gestión de la fauna silvestre y sus hábitats, dispone, en su artículo 2, que las Administraciones Públicas de Navarra velarán por el mantenimiento de la biodiversidad mediante medidas para la conservación de la fauna silvestre, especialmente de la autóctona y de sus hábitats naturales.

Asimismo, el precepto establece que la protección, conservación y mejora de la fauna silvestre y sus hábitats comprende tanto las acciones positivas encaminadas a su potenciación como aquellas destinadas a la prevención y eliminación de las conductas y actividades que supongan una amenaza para su existencia, conservación o recuperación.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra solicitó al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente que informase sobre las medidas que tuviese previsto adoptar en relación con el parque eólico Cavar para la protección de la fauna silvestre.

El Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente remitió la siguiente información:

“El artículo 52 de la Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental, sobre, seguimiento de las declaraciones de impacto ambiental y de los informes de impacto ambiental, en concreto su apartado 5, indica que “el órgano ambiental podrá realizar comprobaciones y recabar información, para verificar el cumplimiento del condicionado de la declaración de impacto ambiental o del informe de impacto ambiental, así como evaluar el grado de implementación, los resultados, la eficacia y la eficiencia de las evaluaciones de impacto ambiental realizadas, permitir una mejora continua del método basada en la retroalimentación y elaborar estadísticas.”

Por Resolución 1209E/2016, de 10 de octubre, de la Directora General de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, se formuló la Declaración de Impacto Ambiental de los parques eólicos Cavar 1, Cavar 2, Cavar 3A, Cavar 3B, Cavar 3C, Cavar 4 y Cavar 5, promovidos por Renovables de

la Ribera, S.L. En dicha resolución y en relación a la afección del parque sobre la avifauna se indicaba lo siguiente:

- Las zonas ubicadas a menos de 1.000 metros de los aerogeneradores dejarán de tener la consideración de zonas aptas para depósito de cadáveres animales en aplicación de la Orden Foral 46/2014, de 25 de febrero, del Consejero de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, por la que se regula el aporte de alimento para determinadas especies de la fauna silvestre con subproductos animales no destinados a consumo humano, el funcionamiento de los muladares de la Comunidad Foral de Navarra, y se establece la zona de protección para la alimentación de especies necrófagas de interés comunitario y se dictan normas para su funcionamiento. El promotor deberá comunicar esta circunstancia a las Explotaciones Ganaderas afectadas. Se recomienda que la distancia de depósito de cadáveres se amplíe significativamente con el objetivo de que no sean un foco de atracción para la avifauna necrófaga.
- Plan de vigilancia. Se deberá presentar un Plan de seguimiento y vigilancia en fase de obras y funcionamiento, que deberá presentarse con antelación suficiente y contar con la aprobación de la Sección de Evaluación Ambiental, debiendo incluir la propuesta de las actuaciones a realizar, y específicamente las siguientes
  - Estudio del uso del espacio por parte de la avifauna, durante un año antes del inicio de la construcción del parque eólico y cinco años después.
  - Registro de las incidencias de avifauna y quirópteros durante la vida útil del parque eólico.
  - Definición de un protocolo de vigilancia continua de la presencia de avifauna en el entorno de los aerogeneradores, incluyendo la identificación de situaciones de riesgo de colisión y consecuentemente la parada de los aerogeneradores implicados. El ámbito de actuación podrá restringirse a una parte del ámbito total, en función de las conclusiones del estudio del uso del espacio realizado.

En junio de 2019 se recibió en la Sección de Impacto Ambiental del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, por parte del promotor, la propuesta del plan de vigilancia del parque eólico de Cavar una vez entrara en funcionamiento. Se dio el visto bueno a dicha propuesta con la siguiente indicación: Así mismo, para dar cumplimiento a la DIA, en función de las incidencias observadas una vez esté el parque en funcionamiento se podrán solicitar mecanismos de seguimiento y parada inmediata de los aerogeneradores.

La empresa promotora tal y como se indicaba en la DIA, mediante burofax y previamente al inicio del funcionamiento del parque, informó a todos los ganaderos del entorno situado a 1 Km de distancia del parque eólico de la necesidad de cambiar la ubicación de las zonas para el depósito de cadáveres. Así mismo puso esta circunstancia en conocimiento del Ayuntamiento de Valtierra.

Una vez puesto en funcionamiento el parque, desde la Sección de Impacto Ambiental se envió un correo electrónico al promotor recordándole la necesidad de llevar a cabo el Plan de vigilancia del parque y el registro mensual de incidencias de avifauna y quirópteros.

El 11 de septiembre se recibió en la Sección de impacto ambiental una llamada del promotor del Parque informando de la elevada mortalidad, fundamentalmente de buitres, que se estaba dando en el parque debido presuntamente, a la gestión de los cadáveres de ganado en el entorno del parque. Transmitieron así mismo que estaban en conversaciones con el Alcalde de Valtierra para estudiar y tratar de solucionar el tema y que se habían puesto en contacto con los ganaderos de la zona tal y como se indicaba en la DIA.

Asimismo, se recibieron en esas fechas en la Sección, varias actas del guarderío informando sobre varios casos de colisión de buitres en el parque.

Desde la Sección de Impacto ambiental se tomaron de forma inmediata las siguientes medidas:

- Contacto con personal del Servicio de Ganadería del Departamento, para que a su vez contactaran con los ganaderos instándoles a llevar una correcta gestión de los cadáveres y a alejar las zonas para depósito de cadáveres del parque. Para encontrar nuevos puntos se indicó a los ganaderos que contactaran con el guarderío de la demarcación.

- Se indicó al guarderío de la demarcación que realizaran visitas semanales al parque para comprobar si seguía dándose mortalidad de avifauna.

- Se contrató el servicio de técnicos competentes para evaluar la gestión de cadáveres en las granjas del entorno (que se ha ampliado a 3 km) y la búsqueda de lugares apropiados para la eliminación de cadáveres.

- Para llevar a cabo un control más inmediato de lo que estaba sucediendo en el parque se solicitó a la empresa que enviaran los datos de mortalidad semanalmente, datos que se contrastan con los obtenidos de las visitas de guarderío. A la vista de las incidencias detectadas, en octubre de 2020 se envió a la empresa promotora un requerimiento en el que se le solicitaba que presentara una propuesta de mecanismos de seguimiento, que identificara las situaciones de riesgo y la parada inmediata de los aerogeneradores.

Como respuesta a este requerimiento desde la empresa indicaron que iban a tomar distintas medidas en los aerogeneradores más conflictivos como: la instalación de un mecanismo de parada a velocidades inferiores a 5 m/s, de dos dispositivos 3D-Observer y el pintado de palas. El dispositivo 3D-Observer se está instalando actualmente y el pintado de palas está en proceso de implantación.

Del mismo modo, se indicaba en su escrito la problemática por la existencia de explotaciones ganaderas y puntos de eliminación de cadáveres en el entorno del Parque.

Desde el Servicio de Biodiversidad, en colaboración con el Servicio de Ganadería, se recordó de nuevo a los ganaderos la necesidad del correcto mantenimiento de los contenedores y se alejaron del Parque los puntos de vertido de cadáveres situados en un radio de 3 km en las zonas constatadas como conflictivas.

No obstante, a pesar de la adopción de las medidas implementadas hasta ese momento, la mortalidad de avifauna en el parque seguía siendo muy elevada, por lo que en abril de 2021 se envió a la empresa una comunicación instándole a la parada inmediata de los aerogeneradores en los que se había detectado una mortalidad más significativa: 1.3., 3.A.6, 3.A.8., 3.B4. y 3.B.5., al menos hasta que por parte de la empresa no se demostrara la compatibilidad de su funcionamiento con la avifauna del entorno, reduciéndose la mortalidad de forma significativa. Esta parada debía llevarse a cabo todos los días desde una hora antes del amanecer hasta una hora después del anochecer. Se dio a la empresa un plazo de audiencia de cinco días hábiles, contados desde el día siguiente a la recepción de la comunicación, para que realizara las consideraciones oportunas.

En la respuesta del promotor alegaba, entre otras cosas, la eficacia de alguna de las medidas que se habían tomado hasta la fecha. Es el caso de la instalación, en los cuatro aerogeneradores más conflictivos hasta el momento, de un sistema que hace que estos se paren en el momento en el que las velocidades de viento son inferiores a 5 m/s. Comparando los datos entre la mortalidad de los tres meses anteriores con los tres posteriores a la instalación de dicho sistema, se observa que los casos de mortalidad detectada en esos aerogeneradores se han reducido de forma importante.

La instalación de dicho mecanismo coincide en el tiempo con el alejamiento de los puntos de eliminación de cadáveres de la zona en la que está instalado el Parque, aspecto que podría hacer difícil discernir cual es la causa real de esta disminución en la mortalidad. No obstante, se da el caso de dos aerogeneradores contiguos en los que se ha instalado este mecanismo únicamente en uno de ellos, habiéndose reducido la mortalidad en este de 8 buitres a 0 y manteniéndose muy similar en el otro (8 a 6). Esto nos lleva a pensar que a priori, la medida de la instalación de este mecanismo pueda resultar eficaz.

Por lo tanto, mediante resolución 422E/2021, de 4 de mayo, del Director General de Medio Ambiente, se requirió que con efecto inmediato instalara el mecanismo de parada a velocidades inferiores a 5m/s en todos los aerogeneradores en los que se ha detectado al menos la muerte de algún ejemplar de buitre u otras rapaces durante los cuatro primeros meses de este año. Esto sería en los siguientes aerogeneradores: 1.3., 1.5., 1.7., 2.1., 2.3., 2.5., 2.6., 2.7., 2.8., 3.A.1., 3.A.2., 3.A.3., 3.A.4., 3.A.5., 3.A.6., 3.A.7., 3.A.8., 3.B.1., 3.B.2., 3.B.3., 3.B.4., 3.B.5., 3.B.6., 3.B.7. y 3.B.8. Esta parada deberá realizarse únicamente durante las horas diurnas, entendiéndose como tales desde el amanecer hasta el anochecer. Todo ello, sin perjuicio de la aplicación de otras medidas, si como consecuencia del seguimiento que se realice con posterioridad, se comprobara que la medida anterior es insuficiente.

Una vez recibida la resolución la empresa comunicó que la parada quedó operativa el martes 11 de mayo a las 11 de la mañana, y desde entonces ha funcionado ininterrumpidamente.

Actualmente se está valorando la eficacia del mecanismo de parada de los aerogeneradores y se está a la espera de la instalación del 3D-Observer y del pintado de palas para poder evaluar así mismo su eficacia.

A la vista de las medidas adoptadas por el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

### **5.2.13. Aportaciones al anteproyecto de ley foral de atención y protección a la infancia y a la adolescencia y de promoción de la familia, los derechos de los y las menores y de la igualdad.**

**Materia:** Bienestar social.

**Administración destinataria:** Departamento de Derechos Sociales.

El Departamento de Derechos Sociales remitió a esta institución un primer borrador del anteproyecto de ley foral de atención y protección a la infancia y a la adolescencia y de promoción de la familia, los derechos de los y las menores y de la igualdad.

El Defensor del Pueblo de Navarra elaboró el siguiente documento con diferentes aportaciones normativas, con el objeto de que se tuvieran en consideración para la elaboración del anteproyecto de ley foral:

“Anteproyecto de ley foral de atención y protección a la infancia y a la adolescencia y de promoción de la familia, los derechos de los y las menores y de la igualdad. Aportaciones”.

En relación con el citado anteproyecto, analizado el mismo, se propone trasladar al Departamento de Derechos Sociales las aportaciones incluidas en este documento.

En líneas generales, las mismas siguen el orden del articulado del anteproyecto e incorporan algunos pronunciamientos hechos por esta institución en el ejercicio de su función de protección de los derechos de los menores y sus familias, a partir de quejas recibidas y de otras actuaciones seguidas. Asimismo, se incluyen algunas propuestas que se consideran particularmente vinculadas a tales derechos.

En orden a facilitar el análisis, en la mayor parte de las propuestas, se ha incluido, además de una breve explicación de las mismas, una posible redacción del precepto legal correspondiente, aun cuando, obviamente, cabrían otras alternativas orientadas a la misma finalidad.

1. Se propone introducir a “quienes ejerzan la guarda” en el artículo 6.2, referente a la corresponsabilidad ciudadana.

En el artículo 11, relativo a la subsidiariedad de la actuación de las Administraciones públicas de Navarra, se alude a la responsabilidad de “tutores, tutoras o guardadores y guardadoras”. Dada la relación entre uno y otro precepto, podría ser conveniente que se incluya también a quienes ejercen la guarda en el primero de los citados.

Por lo tanto, la redacción propuesta sería:

“2. Los padres y madres o quienes ejerzan tutela o guarda sobre menores (...)”

2. El artículo 6.3 regula la colaboración ciudadana en la detección de situaciones de riesgo o posible desamparo, y, en particular, el deber de toda persona de denunciar tales situaciones.

Puede ser conveniente, habida cuenta del rango legal de la norma, regular aspectos tales como: a) si son posibles o no las denuncias anónimas en esta materia, para fomentar un mayor grado de colaboración ciudadana; y b) la posibilidad de que el afectado o denunciado acceda o no al expediente completo y, especialmente, a conocer la identidad del denunciante.

Se trata de aspectos que han planteado controversias, y en los que puede haber distintos derechos e intereses legítimos confrontados, por lo que puede ser conveniente que, previa la debida ponderación, y considerando prevalente el interés superior de los menores, se introduzca una regulación expresa acerca de estas cuestiones, que establezca determinados criterios para su resolución.

El asunto tiene relación directa también con lo que dispone el artículo 79 del anteproyecto, referente al acceso al expediente en situaciones de desamparo.

3. El artículo 10.4 recoge las funciones del Defensor del Pueblo de Navarra relativas a la defensa de los derechos de la infancia y adolescencia, en idénticos términos que la vigente Ley Foral 15/2005.

Se propone añadir a dichas funciones la relativa a ejercer la mediación administrativa conforme a las previsiones de la Ley Foral del Defensor del Pueblo de Navarra y de su Reglamento de Organización y Funcionamiento (artículo 21.3).

Por Acuerdo de 22 de febrero de 2021, la Mesa del Parlamento de Navarra ha modificado el citado Reglamento de Organización y Funcionamiento, con la finalidad de promover y potenciar la mediación, como mecanismo de resolución de controversias entre la Administración y las personas o colectivos con los que se relaciona aquella.

Por ello, puede ser oportuno que se introduzca la función entre las atribuciones correspondientes al Defensor del Pueblo de Navarra para la defensa de los derechos de los menores, sin perjuicio de su posible coexistencia con el resto de funciones de la institución y con mecanismos mediadores a que se alude en el articulado del anteproyecto, como el de la mediación familiar contemplado en el artículo 71.3.

El precepto podría quedar del siguiente modo:

“e) Ejercer funciones de institución de mediación en materias relacionadas con esta ley foral, conforme a lo previsto en su normativa reguladora”.

4. Puede ser adecuado reconocer, entre los derechos de los menores y en relación con el derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen (artículo 13), el derecho a la protección de datos personales, por la sustantividad que a este se reconoce respecto de los anteriormente citados.

Además, se ha de considerar que el texto del anteproyecto tipifica como infracción, en el artículo 47, letra c), la utilización de informes relativos a menores para tratamientos no legítimos conforme a la “normativa de protección de las personas físicas en relación con sus datos personales”, por lo que sería coherente con ello incluir una referencia en la tabla de derechos que prevé el anteproyecto de ley foral.

5. Por otro lado, también en la regulación de los derechos y vinculado al derecho a la identidad, se propone reconocer expresamente los derechos vinculados a la expresión de la identidad sexual y al respeto a la orientación sexual de las personas.

Estos aspectos aparecen contemplados en las normas de promoción de la igualdad y no discriminación (artículo 25.2), pero podría resultar oportuna su inclusión en la parte referente a los derechos de los menores y adolescentes.

6. El artículo 17.2 recoge, dentro del derecho a la participación social, el derecho de los menores a participar en actividades de iniciativa y propuesta en relación con la promoción y defensa de sus derechos y con las actuaciones de atención y protección a ellos dirigidas.

Se propone que, en este punto, se haga referencia expresa al derecho de los menores, incluidos los que se hallen en centros de protección o reforma, a presentar quejas ante el Defensor del Pueblo de Navarra conforme a la Ley Foral reguladora de esta institución, como mecanismo específico de participación y de salvaguarda de sus derechos.

Por lo tanto, el precepto podría quedar del siguiente modo:

“2. Los y las menores tienen derecho a participar en actividades de iniciativa y propuesta en relación con la promoción y defensa de sus derechos y con las actuaciones de atención y protección a ellos

dirigidas. En ejercicio de este derecho, podrán dirigirse al Defensor del Pueblo Navarra sin necesidad de representante, para presentar quejas y propuestas”.

7. El artículo 23 reconoce el derecho a la integración social y, dentro del mismo, hace referencia a la prevención de la pobreza infantil mediante la concesión de prestaciones básicas, económicas y periódicas, con arreglo a “los requisitos previstos en la normativa foral sobre la renta garantizada”.

En relación con la exigencia de tales requisitos y, más concretamente, con la eventual denegación, suspensión, extinción o reintegro del derecho a la prestación (por incumplimiento de los requisitos o por inobservancia de las obligaciones derivadas de la concesión), podría ser conveniente introducir, como posible factor modulador o atemperador, la consideración y ponderación en todas estas actuaciones del interés superior de los menores afectados.

De forma que, si se apreciara una afección relevante para los menores de la unidad familiar perceptora de la renta garantizada o la que se establezca con análoga función, aun en el caso de inobservancia por parte los beneficiarios titulares, progenitores normalmente, de alguno de los requisitos u obligaciones, puedan concederse o mantenerse estas prestaciones básicas, en protección de los derechos de tales menores, y sin perjuicio de los compromisos que se establezcan y de la adecuada motivación de las decisiones previa la debida ponderación del conjunto derechos e intereses afectados.

A tal efecto, podría incluirse, en el apartado segundo del precepto, un segundo párrafo, proponiéndose la siguiente redacción:

“2. Las Administraciones públicas de Navarra (...) exclusión social.

“En los procedimientos de concesión, extinción o reintegro de la renta garantizada o prestación pública que se establezca con análoga función, se ponderarán los derechos de los menores afectados, pudiendo el órgano competente, motivadamente, exceptuar el cumplimiento íntegro de los citados requisitos en los casos que aprecie que el interés superior de dichos menores así lo demande, sin perjuicio de los compromisos que puedan establecerse en el marco del proceso de inclusión social”.

8. Se propone la introducción en la ley foral de la necesidad de elaborar un plan de desinstitucionalización de menores y de fomento del acogimiento familiar, para su inclusión bien en la parte relativa a la planificación (artículos 31 y siguientes), bien en la parte referente al fomento del acogimiento familiar (artículos 101 siguientes), bien en las disposiciones finales de la norma.

Esta medida ha sido ya sugerida por esta institución al Departamento de Derechos Sociales, tanto con ocasión de la elaboración del informe anual de 2020 al Parlamento de Navarra, como a raíz de una queja formulada por una asociación de familias de acogida.

En el citado informe anual, a partir de los datos recabados y analizados, se señalaba:

“Se confirma, por lo tanto, en los últimos años un incremento significativo del peso de los acogimientos residenciales. Los datos son expresivos de la dificultad para hacer valer la preferencia del legislador por el acogimiento familiar. Ha de declararse que estamos, probablemente, ante uno de los principales problemas del sistema de protección de menores, pues se aprecia un elevado grado de institucionalización en la atención y, además, una tendencia desfavorable, incrementándose el peso de la atención residencial y apreciándose dificultades para revertir la situación. Sin dejar de reconocer que se está ante un problema en que inciden diversos factores, esta institución no puede sino subrayar esta realidad, que demanda actuaciones por parte de los poderes públicos, habiendo insistirse en lo preciso de adoptar medidas que favorezcan el acogimiento familiar, para que los menores que lo precisen puedan ser atendidos, en lo posible, en un entorno familiar”.

Atendiendo a ello, se vio preciso sugerir la elaboración por el Departamento de Derechos Sociales de un Plan de reducción de la institucionalización de menores y de fomento del acogimiento familiar, que, atendiendo a tramos de edades y otros parámetros adecuados, recoja objetivos, medidas, compromisos, plazos temporales, etcétera, a fin de eliminar o minimizar la institucionalización y procurar revertir la situación apreciada.

Se reitera, por lo tanto, la conveniencia de elaboración del plan referido, y se considera pertinente la inclusión en la ley foral de una disposición que establezca la exigencia de su elaboración y revisión en unos plazos determinados.

La redacción podría ser:

“Plan de desinstitucionalización de menores y de fomento del acogimiento familiar.

En el plazo de (...) desde la entrada en vigor de esta ley foral, el Gobierno de Navarra aprobará un plan de desinstitucionalización de menores y de medidas de fomento del acogimiento familiar.

El plan, atendiendo a tramos de edades de los menores y otros parámetros adecuados, incluirá, al menos, los siguientes elementos: a) objetivos de reversión de los acogimientos residenciales; b) plazos temporales para la consecución de los mismos; c) medidas previstas para minimizar dichos acogimientos; d) medidas previstas para fomentar los acogimientos familiares; y e) compromisos presupuestarios.

El plan será revisado a los (...) años de su aprobación”.

9. En el artículo 31.1, en relación con las actuaciones previas a la elaboración de planes en la materia, se señala que “se tendrán en cuenta también los estudios llevados a cabo por las Universidades y el Departamento de Derechos Sociales”.

Se propone añadir también, como marco de referencia a tener en cuenta, los informes realizados por el Defensor del Pueblo de Navarra en relación con la situación de la infancia.

Se considera que ello es coherente con la función atribuida a esta institución por el artículo 10.4, letra c) del anteproyecto, ya recogida en la ley foral vigente: “valorar la situación de la infancia y adolescencia en la Comunidad Foral de Navarra en su informe anual”.

Conforme a ello, el precepto quedaría:

“1. Como paso previo a la elaboración (...) los estudios llevados a cabo por las Universidades y el Departamento de Derechos Sociales, así como los informes del Defensor del Pueblo de Navarra en esta materia y, en particular, los previstos en el artículo 10.4, letra c), de esta ley foral”.

10. Respecto a la tipificación de infracciones que recoge el texto normativo, en el artículo 49, letra c), se incluye la referente a la agresión física a los profesionales que atienden a menores en los centros y servicios (infracción muy grave).

Se propone añadir la agresión física a los propios menores, estimando que también puede ser una conducta de especial gravedad.

Po lo tanto, la redacción propuesta sería quedaría:

“c) La agresión física a profesionales que atienden en los centros y servicios dedicados a la prevención o protección. Asimismo, la agresión física a los menores usuarios de dichos centros y servicios”.

11. En relación con el importe de las sanciones que se prevén, particularmente en los casos de infracciones muy graves (de 120.000 euros a 600.000 euros), se considera oportuno proponer que se valore la oportunidad de minorar los umbrales (especialmente, el mínimo), pues pueden dificultar su aplicación en la práctica y comprometer las finalidades que se pretenden.

La imposición de multas superiores a 120.000 euros, para resultar admisible con criterios de proporcionalidad, lleva a pensar en conductas de una gravedad y consecuencias extremas (que probablemente corresponderán al orden penal).

El límite mínimo, fijado en esa cuantía tan elevada, puede, a juicio de esta institución, restringir en exceso la aplicabilidad de la norma o derivar en sanciones de dudosa viabilidad o desproporcionadas, lo que podría llegar a ser contraproducente para los objetivos que se persiguen.

12. La utilización de informes sociales o psicológicos relativos a menores o sus familias para tratamientos no legítimos conforme a la normativa de protección de la intimidad o de protección de datos personales se tipifica, en el artículo 47, letra c), como infracción leve.

Se propone que ese tipo infractor se considere infracción grave, al apreciarse que la conducta puede ser igual o más reprochable que otras calificadas de graves; o, en su defecto, que se considere leve o grave según concurren elementos de intensidad o de gravedad en el resultado producido por el uso indebido de información.

En este caso, la redacción podría ser, respectivamente:

“Utilizar informes sociales o psicológicos (...) protección de las personas físicas en relación con sus datos personales, si no se derivara de ello perjuicio relevante para los afectados”.

“Utilizar informes sociales o psicológicos (...) protección de las personas físicas en relación con sus datos personales, si se derivara de ello perjuicio para los afectados”.

13. El artículo 65 regula los criterios generales de intervención en la adopción de medidas de protección, recogiendo, en la letra d), el de intervención mínima y el de menor interferencia posible en la vida del menor y de la familia.

En relación con este criterio, y como una especificación, se propone introducir una referencia a la exigencia de que, en las intervenciones policiales que sean precisas, siempre que sea posible, se eviten traslados en vehículos rotulados y la actuación de agentes uniformados.

La redacción del precepto podría ser:

“e) La intervención administrativa se reducirá al mínimo necesario para asegurar la adecuada protección, interfiriendo lo menos posible en la vida del menor o la menor y en la de su familia. En particular, de ser precisas intervenciones policiales, se evitarán en todo lo posible traslados en vehículos rotulados y la actuación de agentes uniformados”.

14. El artículo 66 recoge una tabla de derechos específicos de los menores protegidos. Su letra f), en la parte final, les reconoce el derecho a mantener contactos con el grupo de origen y con otras personas significativas, siempre que ello no interfiera o perjudique la finalidad protectora y en el marco del régimen de visitas establecido por el órgano competente de la Administración de la Comunidad Foral.

En referencia a este régimen de visitas, se propone incluir la exigencia expresa de que las decisiones del órgano competente se adopten mediante resolución motivada y notificada a los interesados, tanto el establecimiento inicial de las visitas, como las sucesivas revisiones que se acuerden.

El precepto podría quedar:

“f) A permanecer en su familia (...) y en el marco del régimen de visitas establecido por el órgano competente de la Administración de la Comunidad Foral. Tanto la fijación inicial de este régimen, como las eventuales revisiones del mismo, se acordarán mediante resolución motivada, que será notificada a los afectados”.

15. En la letra k) del mismo artículo 66 se reconoce a los menores el derecho a relacionarse directamente con el Ministerio Fiscal, con la entidad pública y con los responsables técnicos y administrativos de su protección, y hacerles llegar sus quejas o reclamaciones.

Se propone que, en dicho precepto, se incluya también al Defensor del Pueblo de Navarra, dada su función institucional de defensa de los derechos, incluidos los de los menores sobre los que hayan recaído medidas de protección.

En atención a ello, la redacción propuesta sería:

“k) A relacionarse directamente con el Ministerio Fiscal, con la institución del Defensor del Pueblo de Navarra y con la Entidad Pública de protección (...) y hacerles llegar sus reclamaciones o quejas”.

16. El artículo 74.3 se refiere al procedimiento de valoración del riesgo, remitiendo a un desarrollo reglamentario y previendo determinadas garantías.

Entre las garantías procedimentales, se propone que se incluya en ley foral la exigencia de motivación expresa de la resolución que finalice el procedimiento y declare la situación de riesgo y la intervención (medida de protección, conforme al artículo 62.1), con expresión de los hechos determinantes y de los fundamentos de la declaración.

Asimismo, se propone establecer legalmente el plazo máximo de duración del procedimiento, para mayor seguridad de los interesados y adecuación a la especificidad de la materia, evitando tener que acudir en estos supuestos a la aplicación supletoria de la normativa general.

A tenor de ello, la redacción propuesta sería:

“c) La motivación de las resoluciones adoptadas por el órgano competente, con expresión de los hechos y fundamentos que las determinen. Las resoluciones se adoptarán en un plazo máximo de (...)”

17. Lo mismo se propone respecto al procedimiento de declaración de desamparo contemplado en el artículo 78: exigencia de motivación, con expresión de hechos determinantes y fundamentos; plazo máximo del procedimiento de declaración de desamparo.

La redacción quedaría:

“2. Dicho procedimiento deberá garantizar la audiencia del menor o la menor (...) objetivo y plazos. El procedimiento garantizará la motivación de las resoluciones, con expresión de los hechos y fundamentos que las determinen, y culminará dentro de un plazo máximo de (...)”

18. Dentro de las medidas de apoyo a las familias acogedoras (artículo 101) o en las disposiciones finales, se propone la inclusión de un precepto orientado a la asimilación legal de quienes, aun sin haberse formalizado un acogimiento expresamente, ejerzan tal función materialmente, al haberse asumido las responsabilidades propias de la guarda, en la medida en que se pruebe esta situación.

Se pretende con ello que, a efectos del acceso a medidas de apoyo, en estas situaciones (que, aunque sean en casos especiales o excepcionales, pueden darse en la práctica), las familias que ejerzan tales funciones no queden desprotegidas.

Sobre esta cuestión, se pronunció esta institución en los expedientes Q20/1181 (la queja afectaba, en concreto, a la posibilidad de obtener un beneficio fiscal en el IRPF) y O21/3, y sugirió, en línea con lo señalado, que se “impulsen medidas normativas para que, a los efectos del acceso a beneficios o ayudas públicas basadas en el acogimiento de menores, se reconozcan también las situaciones de acogimiento “de hecho” de menores, afines a las relaciones de acogimiento formalizadas, siempre que las mismas sean promovidas o conocidas por los servicios de protección del menor y sean probadas”.

También en relación con este mismo asunto, se ha tramitado en esta institución en 2021 la queja de una persona que, ante el fallecimiento de su hija, ha asumido la tutela de su nieta (tutela declarada por vía judicial) y se encarga de todas las tareas propias de la relación paternofamiliar, sin poder recibir, sin embargo, a las ayudas previstas para las situaciones de acogimiento (Q21/359).

Esta institución apreció que la autora de la queja ejercía, materialmente, las funciones que serían propias de la tutela y guarda de menores (de su nieta de cinco años, tras el fallecimiento de su hija), si bien, en este caso, de manera acumulada. Y, consideró aconsejable, por razones de justicia material, dispensar a las personas interesadas, a efectos de acceso a las ayudas en materia de protección de menores, análogo trato al dado a los supuestos de acogimiento familiar en sentido estricto, pues el nivel de responsabilidades asumidas respecto al menor no es inferior.

Se propone, por ello, la inclusión de una disposición legal tendente a la asimilación a efectos de acceso a ayudas públicas, que podría redactarse del siguiente modo:

“Asimilación a efectos del acceso a beneficios y ayudas previstas para el acogimiento familiar.

A efectos del acceso a los beneficios y ayudas previstas en esta u otras leyes, quedan asimiladas al acogimiento familiar las situaciones en que, bien por asunción de la tutela, bien por ejercicio de la guarda de hecho, personas o familias se encarguen de las tareas y responsabilidades propias del acogimiento de menores, aun sin declaración expresa de este, en la medida en que tales situaciones sean acreditadas por los interesados”.

19. En el artículo 92 se regula la atención inmediata y la guarda provisional, señalando que la vigencia de estas medidas se limitará al “tiempo imprescindible” para determinar la atención más adecuada a las necesidades del menor.

Tratándose de medidas provisionales, se propone añadir y concretar un plazo o límite legal máximo de duración, para procurar que estas situaciones provisionales (especialmente cuando se trate de ingresos en centros residenciales de observación y acogida) no se dilaten en el tiempo de forma excesiva y fomentar que se adopten medidas para que, quienes lo necesiten, reciban la atención especializada correspondiente con la mayor celeridad.

La redacción podría ser:

“1. Asumida la tutela (...) La vigencia de estas medidas provisionales se limitará al tiempo imprescindible para determinar la actuación más adecuada a sus necesidades, que, en todo caso, será inferior a (...)”

20. El artículo 116 prevé los derechos de los menores residentes en centros, incluyendo el derecho a ser informados del sistema de quejas y sugerencias establecidos por el centro.

Se propone incluir, añadiéndolo al anterior, el derecho de los residentes a ser informados en el propio centro de la posibilidad de formular quejas o reclamaciones por vías externas, en línea con el derecho reconocido, en general, en el artículo 66, letra k), a los menores sobre los que hayan recaído medidas de protección.

Se propone la siguiente redacción:

“l) A ser informados del sistema de quejas y sugerencias establecido por el centro y a que quede constancia de las mismas y de su respuesta. Asimismo, a ser informados de los cauces de queja y reclamación externas al centro, al menos de los previstos en el artículo 66 k) de esta ley foral”.

21. El artículo 123 establece los principios que rigen en la ejecución de las medidas del sistema de reforma.

Se propone introducir también el principio de intervención mínima y, en relación con ello, el carácter absolutamente excepcional, fundado en razones de imperiosa seguridad, de la práctica de registros, conforme a lo previsto en la Ley Orgánica de Responsabilidad del Menor y su normativa de desarrollo, y con las garantías en ellas establecidas.

La redacción podría ser:

“Las actuaciones, en la medida en que seas limitativas, se guiarán por el principio de intervención mínima. La práctica de registros a menores queda restringida a supuestos de imperiosa necesidad por razones de seguridad, habiendo de observarse las garantías establecidas en la Ley Orgánica de Responsabilidad del Menor y su normativa de desarrollo”.

El Departamento de Derechos Sociales emitió el siguiente informe:

“La Consejera de Derechos Sociales, en contestación a su escrito, correspondiente al expediente O21/14, en el que solicita la valoración y decisión en relación con las aportaciones realizadas desde su Institución al anteproyecto de ley foral de atención y protección a la infancia y a la adolescencia y de promoción de la familia, informa lo siguiente:

En la siguiente tabla se recoge la valoración de cada una de las aportaciones realizadas.

Artículo	Contenido	Valoración de la aportación
Art. 6.2	Se propone introducir a “quienes ejerzan la guarda”.	Se acepta y se añade.
Art. 6.3	Proponen que puede ser conveniente, habida cuenta del rango legal de la norma, regular aspectos tales como: a) si son posibles o no las denuncias anónimas en esta materia, para fomentar un mayor grado de colaboración ciudadana; y b) la posibilidad de que el afectado o denunciado acceda o no al expediente completo y, especialmente, a conocer la identidad del denunciante.	Se aceptan excepciones a la regla general del art.62.2 LPAC en ISM siempre que la denuncia sea suficiente para la investigación o comprobación.
Art. 10.4	Se propone añadir a dichas funciones la relativa a ejercer la mediación administrativa conforme a las previsiones de la Ley Foral del Defensor del Pueblo de Navarra y de su Reglamento de Organización y Funcionamiento (artículo 21.3).	Se acepta y se añade.
Art. 13	Indican que puede ser adecuado reconocer, entre los derechos de los menores y en relación con el derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen (artículo 13), el derecho a la protección de datos personales, por la sustantividad que a este se reconoce respecto de los anteriormente citados.	Se acepta y se añade, al título y en un apartado 2, al ser un derecho relacionado con la intimidad/honor y a la propia imagen, pero diferente e independiente.
	Por otro lado, también en la regulación de los derechos y vinculado al derecho a la identidad, se propone reconocer expresamente los derechos vinculados a la expresión de la identidad sexual y al respeto a la orientación sexual de las personas.	Se acepta y se incorpora como apartado 3 del art. 14.
Art. 17.2	Se propone que, en este punto, se haga referencia expresa al derecho de los menores, incluidos los que se hallen en centros de protección o reforma, a presentar quejas ante el Defensor del Pueblo de Navarra.	Se acepta incorporar la propuesta, pero en el art. 10.4 a) p.2º, donde encaja mejor que en la promoción de la participación y al asociacionismo.
Art. 23	Indican que podría ser conveniente introducir, como posible factor modulador o atemperador, la consideración y ponderación en todas estas actuaciones del interés superior de los menores afectados.	Se valorará con la DG de Protección Social y CaID.
Art. 31	Se propone la introducción en la ley foral de la necesidad de elaborar un plan de desinstitucionalización de menores y de fomento del acogimiento familiar, para su inclusión bien en la parte relativa a la planificación (artículos 31 y siguientes), bien en la parte referente al fomento del acogimiento familiar (artículos 101 siguientes), bien en las disposiciones finales de la norma.	Se acepta la necesidad de planificar en general y de planificar para que se reduzcan los acogimientos residenciales, pero se entiende que ese objetivo ya se podrá conseguir con las previsiones del art. 101.1 y múltiples conexas y las condiciones de los conciertos sociales.
Art. 31.1	Se propone añadir también, como marco de referencia a tener en cuenta, los informes realizados por el Defensor del Pueblo de Navarra en relación con la situación de la infancia.	Se acepta y se añade.
Art. 49	Se propone añadir la agresión física a los propios menores, estimando que también puede ser una conducta de especial gravedad.	Se acepta y se incluye, pero como un tipo diferente.

Artículo	Contenido	Valoración de la aportación
Art. 52	En relación con el importe de las sanciones puede, a Juicio del Defensor, restringir en exceso la aplicabilidad de la norma o derivar en sanciones de dudosa viabilidad o desproporcionadas.	Se acepta y se reduce el máximo de las graves y el mínimo y máximo de las muy graves.
Art. 47	Graduar la infracción por utilización de informes sociales o psicológicos relativos a menores o sus familias para tratamientos contrarios a intimidad o protección de datos.	Se acepta incluir una infracción grave en el 48 e), por su relación, y matizar la leve, quedando para casos de efectos menos relevantes.
Art. 65.d	Se propone introducir una referencia a la exigencia de que, en las intervenciones policiales que sean precisas, siempre que sea posible, se eviten traslados en vehículos rotulados y la actuación de agentes uniformados.	Se acepta y se incorpora en esos términos.
Art. 66.f	Se propone incluir la exigencia expresa de que las decisiones del órgano competente se adopten mediante resolución motivada y notificada a los interesados, tanto el establecimiento inicial de las visitas, como las sucesivas revisiones que se acuerden.	Se acepta y se incorpora
Art.66.k	Se propone que se incluya también a la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra.	Se acepta y se incorpora.
Art.74.3	Se propone incluir la exigencia de motivación expresa de la resolución que finalice el procedimiento y declare la situación de riesgo y la intervención (medida de protección, conforme al artículo 62.1), con expresión de los hechos determinantes y de los fundamentos de la declaración. También establecer legalmente el plazo máximo de duración del procedimiento.	Este artículo ha sido eliminado del APLF
Art. 78	Sugieren incluir plazo máximo del procedimiento de declaración de desamparo.	Se acepta y se fija en 6 meses prorrogables por 3 en ciertos casos (ahora en el 85.4).
Art. 101	Se propone la inclusión de un precepto orientado a la asimilación legal de quienes, aun sin haberse formalizado un acogimiento expresamente, ejerzan tal función materialmente, al haberse asumido las responsabilidades propias de la guarda, en la medida en que se pruebe esta situación.	No se acepta, porque, además de probar el ejercicio, ha de tratarse de situaciones en que intervenga el sistema de protección (sin perjuicio de la procedencia de ayudas por otros motivos).
Art. 92	Se propone añadir y concretar un plazo o límite legal máximo de duración.	Se acepta y se incorpora aquí y en el 72 el de seis meses.
Art. 116	Se propone incluir, añadiéndolo al anterior, el derecho de los residentes a ser informados en el propio centro de la posibilidad de formular quejas o reclamaciones por vías externas, en línea con el derecho reconocido, en general, en el artículo 66, letra k), a los menores sobre los que hayan recaído medidas de protección.	Aceptar informar sobre esos cauces.
Art. 123	Se propone introducir el principio de intervención mínima y, en relación con ello, el carácter absolutamente excepcional, fundado en razones de imperiosa seguridad, de la práctica de registros, conforme a lo previsto en la Ley Orgánica de Responsabilidad del Menor y su normativa de desarrollo, y con las garantías en ellas establecidas.	Se acepta e incorpora.

Se adjunta la versión actual del anteproyecto de ley foral de atención y protección a la infancia y a la adolescencia y de promoción de la familia, en la que se observan las incorporaciones de las aportaciones”.

A la vista de la incorporación de las sugerencias normativas de esta institución, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **5.2.14. Mejora de la carretera N-121-A.**

**Materia:** Obras públicas.

**Administración destinataria:** Departamento de Cohesión Territorial.

A raíz de un artículo de opinión publicado por un ingeniero de caminos, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de posibilidad de atajar la problemática actual de la NA-121-A con la ejecución de un proyecto de 2+2.

De acuerdo con esta posible solución, esta institución apreciaba que pudiera ser de interés valorar la redacción de un proyecto técnico que contemplase, si no se había hecho así, la alternativa 2+2 para el tramo Pamplona/Iruña-Sunbilla, sin perjuicio de que se continuase con la ejecución de un 2+1 y, a largo plazo, se afrontase por fases la alternativa 2+2 proyectada. Asimismo, apreciaba como valorables las dudas que suscitaba el artículo de opinión respecto a la disposición de rotondas en la mencionada carretera.

A la vista de ello, el Defensor del Pueblo de Navarra solicitó al Departamento de Cohesión Territorial que le informase sobre su posición sobre estas dos cuestiones.

El Departamento de Cohesión Territorial remitió el siguiente informe:

“En relación con su petición de informe, expediente 021/15, promovido de oficio por su parte, sobre la posición del Departamento de Cohesión Territorial sobre dos cuestiones suscitadas en la carretera N-121-A, Pamplona-Behobia (posible proyecto técnico 2+2, para una ejecución a largo plazo por fases, y eliminación de rotondas en la solución 2+2), se informa lo siguiente:

La conversión de la N-121-A, Pamplona-Behobia, en una vía 2+1 comienza a ser una realidad tras muchos años de trabajo de los equipos técnicos de la Dirección General de Obras Públicas e Infraestructuras por encontrar una solución técnica eficaz y realista para esta carretera con la pretensión final de reducir el número de accidentes que se producen en esta vía, así como la gravedad de los mismos.

Las vías 2+1 se diseñan como carreteras de doble sentido de circulación con tres carriles disponibles, de forma que el carril central se destina al adelantamiento en una u otra dirección a través de intervalos regulares separados del otro sentido de circulación por una mediana infranqueable. Sus principales ventajas son que suprime el 100% de los adelantamientos con circulación en sentido contrario, lo que reduce significativamente el riesgo de colisión frontolateral, que es la causa más lesiva de la accidentalidad actual de la N-121-A. Además, permite disipar las colas con mayor facilidad, ya que se optimizan las zonas de adelantamiento, y no afecta a la velocidad media del recorrido al ofrecer espacios regulares para el adelantamiento.

La tipología 2+1 para la N-121-A es un diseño finalista consensuado con los mayores especialistas en la materia y promovido por la Unión Europea. Todos los ejemplos internacionales de 2+1 generan estadísticas que equiparan la accidentalidad de este tipo de vías a las más seguras: las autovías.

En España, de hecho, con objeto de impulsar este tipo de vías 2+1, el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (Mitma), a través de la Dirección General de Carreteras, ha aprobado la primera norma española sobre carreteras 2+1. De esta forma, España dispone de una norma específica para estas carreteras que actualmente cuenta con una amplia experiencia en muchos países europeos (Suecia, Finlandia, Alemania, Francia, Irlanda, entre otros) y del resto del mundo (EE.UU., Canadá o Australia). Incluso se da el caso de países que están en fase de expansión y mejora de su red viaria, como Polonia, donde han apostado de forma decidida por esta solución.

#### **El diseño 2+1, un planteamiento de 2014**

Fue en 2014, con don Luis Zarraluqui como Consejero de Fomento, cuando la Dirección General de Obras Públicas e Infraestructuras realizó en cooperación con ingenierías especializadas en control de

tráfico y en trazado, el "Estudio técnico de funcionamiento de la carretera de interés general N-121-A, Pamplona -Behobia" con objeto de analizar la situación de esta carretera y plantear actuaciones de mejora.

Se concluyó que era necesario modificar los nudos existentes, reordenar los accesos, homogeneizar los límites de velocidad su transformación en una vía 2+1. Así, se elaboraron los axiomas de partida para abordar la conversión de la vía como una solución global que mejore la seguridad vial, aumente la calidad de servicio para los vehículos ligeros, no produzca un efecto llamada en vehículos pesados, genere un impacto socioeconómico y medioambiental limitado y logre optimizar la relación coste constructivo/eficacia.

Durante la elaboración de estos estudios no existía ninguna norma o recomendación publicada sobre 2+1. Fue necesario consultar ingente información técnica nacional e internacional con el trabajo sobre el terreno. Dada su trascendencia es preciso destacar la siguiente documentación:

- Informe solicitado a la Fundación Bentancourt "Modificación de la Ctra Nacional N-121-A Tramo: Túneles de Ezcaba Bera de Bidasoa. Valoración de la Solución 2+1" dirigido por Manuel Romana, Profesor titular del Departamento de Ingeniería Civil: Transportes, de la Universidad Politécnica de Madrid, referente nacional e internacional en el diseño de las carreteras de un carril por sentido.
- Documento resumen del 3º Congreso internacional sobre autopistas y carreteras celebrado en Berlín junio 2016, donde se expuso el estudio de conversión anteriormente citado, conjuntamente con otros tres ejemplos europeos relacionados con las carreteras 2+1, en el que se constató que el diseño para la N-121-A era concordante con las actuaciones semejantes que actualmente se están realizando en el resto de Europa.
- Documento resumen de la primera Jornada Técnica Carreteras 2+1 Debate de una solución con futuro, Barcelona, 13 de junio de 2017 organizada por la Asociación Técnica de Carreteras (ATC). En la segunda, celebrada en Madrid, se valoró muy positivamente el estudio navarro, ya que fue publicado en diciembre de 2017 en la Revista técnica RUTAS editada por dicha asociación.
- Documento "Características de funcionamiento y evaluación económica de carreteras 2 + 1". Donde se estudia la conversión en Vías 2+1 de carreteras neozelandesas que coinciden con las características de la N 121-A.

De manera complementaria a todo lo anterior, se realizó también el modelo informatizado de simulación de los 240 km del conjunto del trazado (60 por sentido con el diseño actual y otros tantos con la tipología 2+1), con objeto de estudiar las reacciones de los vehículos en las horas punta máximas de aquellos años. Los resultados indican que, tanto entonces, como en el supuesto de aplicar incrementos de demanda, la tipología 2+1 trabaja con unos estándares de funcionamiento y Seguridad Vial adecuados. A este respecto, cabe destacar además que, según empresas especializadas, no se prevén incrementos de tráfico en esta vía; es más, en lo que respecta al transporte pesado se está impulsando el transporte ferroviario de mercancías, con lo que se prevé un progresivo trasvase del camión al tren.

Para la correcta simulación se realizaron, también, grabaciones de video que estudiaran el comportamiento real de los conductores. Se constató una velocidad media elevadísima: 85 km/h. Registrar esta media conlleva un incumplimiento permanente de la señalización de velocidades máximas permitidas. Ello pone de manifiesto que el tráfico actual de la N-121-A genera una tensión que repercute en el aumento de la velocidad cuando la carretera se encuentra libre de vehículos pesados. De ahí que los choques frontolaterales sean la causa más frecuente de siniestralidad en esta vía y su peor deficiencia.

Para dar solución a este problema, debe tenerse en cuenta que las vías 2+1, a pesar de tener una capacidad similar a las carreteras convencionales, ofrecen una seguridad similar a las autopistas y autopistas. Al separar los sentidos de circulación con una mediana infranqueable de 2 metros y barrera vertical, se evitan en gran medida los choques frontolaterales. Disponen de amplias zonas de adelantamiento que minimizan las colas y contribuyen a mantener la velocidad permitida. Incluyen una señalización vertical de forma que el usuario es consciente en todo momento de las longitudes de los carriles de adelantamiento y de la distancia hasta el siguiente, por lo que se rebaja la tensión de conducción, disminuye la velocidad y por lo tanto aumenta la seguridad.

Cabe destacar que en el diseño 2+1 los carriles de adelantamiento serán para vehículos rápidos y se añaden por la izquierda por lo que quienes circulan por el carril derecho no tienen obligación de cambiar de carril en ningún momento, lo hacen los que tienen más prestaciones. Se han previsto numerosos apartaderos de emergencia y conservación que posibilitan la parada de vehículos averiados o de mantenimiento; se ha consensuado con Policía Foral y Bomberos la disposición de pasos de mediana de emergencia. Se ha elaborado un estudio de fauna y se ha consensuado con Medio Ambiente la tipología y disposición de la barrera vertical metálica para permitir el paso animal. Además, se ha hecho un estudio de ruido para definir la ubicación de pantallas de protección acústica etc.

Además de todo lo expuesto anteriormente, hay que tener presente que la versatilidad del 2+1 es muy elevada, ya que en todo momento permite acoplar los sentidos a uno o dos carriles, de ahí que tanto el desdoblamiento de los túneles de Belate y Almandoz, las variantes 2+2 u otras actuaciones que se puedan prever a posteriori, sean compatibles con el trazado inicialmente proyectado con variaciones mínimas.

### **La disposición de las rotondas en la N-121-A**

En lo que respecta al cuestionamiento de la disposición de las rotondas dentro del diseño 2+1, cabe destacar que se trata de elementos dispuestos en tramos periurbanos que contribuyen a reducir la velocidad de paso. Buscan el calmado efectivo del tráfico para reducir la velocidad de paso, fundamentalmente de vehículos pesados, en los tramos próximos a las zonas urbanas. Se trata de puntos donde cohabita el tráfico ligero y pesado y la actual velocidad de estas zonas resulta muy elevada.

### **Conclusión**

En definitiva, desde la Dirección General de Obras Públicas e Infraestructuras se apuesta para la N-121-A por la tipología 2+1, un diseño de vía muy extendido internacionalmente desde hace muchos años por su eficacia en cuanto a seguridad vial y funcionalidad, que permitirá suprimir el 100% de los adelantamientos con circulación en sentido contrario, lo que reduce significativamente el riesgo de colisión frontolateral, que es la causa más lesiva de la accidentalidad actual de la N-121-A. Incidir en que la tipología 2+1 para la N-121-A es un diseño finalista consensuado con los mayores especialistas en la materia y promovido por la Unión Europea. Todos los ejemplos internacionales de 2+1 generan estadísticas que equiparan la accidentalidad de este tipo de vías a las más seguras: las autovías. En cuanto a la disposición de rotondas en esta vía se trata de reducir la velocidad de paso en los tramos próximas a las zonas urbanas, donde actualmente la velocidad resulta muy elevada.

De este modo, se desestima tanto la redacción de un proyecto técnico que contemple la alternativa 2+2 para el tramo Pamplona/Iruña-Sunbilla como la eliminación de rotondas en dicha vía”.

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró que, en el informe remitido por el Departamento de Cohesión Territorial, se exponía la forma en que se gestó el proyecto de conversión de la carretera N-121-A en una carretera de tipología 2+1, así como las diferentes actuaciones y documentos consultados durante la fase de elaboración del proyecto. También se destacaban las ventajas de dicha solución técnica. Asimismo, en el informe recibido se indicaba que el diseño 2+1 es muy versátil, ya que en todo momento permite acoplar los sentidos a uno o dos carriles, de ahí que tanto el desdoblamiento de los túneles de Belate y Almandoz, las variantes 2+2 u otras actuaciones que se puedan prever a posteriori, sean compatibles con el trazado inicialmente proyectado con variaciones mínimas. Es decir, no parecía descartarse que, en el futuro, pudiera realizarse un desdoblamiento en determinados tramos nuevos que inicialmente se hayan ejecutados como 2+1 o, incluso, en todo el trazado que se señalaba (Pamplona/Iruña-Sunbilla).

En el artículo aparecido en la prensa, que motivó el inicio de esta actuación, se afirmaba que resultaría conveniente que la solución 2+2 prevista para determinados tramos de la carretera (túneles de Belate y tres pequeñas variantes, totalizando unos 11 kilómetros), se extendiera, siendo deseable que, cuando menos, el proyecto técnico de la carretera en construcción en el citado tramo se hiciera en base a un 2+2, aun cuando se construya en una primera fase con arreglo al citado 2+1.

Esta institución consideraba razonable, por incrementar la seguridad vial en la carretera N-121-A, en la que destaca la presencia de un importante tráfico de vehículos pesados de transporte internacional en una carretera con características de montaña, el planteamiento de que el diseño de una solución desdoblada se extendiera a la totalidad del tramo Pamplona/Iruña-Sunbilla, de 44 kilómetros de longitud. Por ello, veía deseable que, aun cuando se construyan en la actualidad varios de sus tramos de acuerdo con la tipología

2+1, simultáneamente en el tiempo, pudiera elaborarse un proyecto que contemplase todo el trazado de la carretera prevista sobre la base de su posible ampliación a la solución definitiva 2+2 conforme lo permitieran las previsiones presupuestarias a medio o largo plazo.

A la vista de lo informado, y de los antecedentes que obraban en esta actuación, El Defensor del Pueblo de Navarra vio oportuno formular lo siguiente:

Sugerir al Departamento de Cohesión Territorial que elabore la redacción de un proyecto de desdoblamiento del tramo Pamplona/Iruña-Sunbilla de la N-121-A en la previsión 2+1, sin perjuicio de que se continúe con la ejecución de esta solución 2+1 con el fin de que, a largo plazo, se pueda llevar a cabo, conforme exista disponibilidad presupuestaria, dicho desdoblamiento, todo ello en aras a incrementar la seguridad vial de esta vía de tráfico especialmente pesado.

En respuesta a dicha sugerencia, el Departamento de Cohesión Territorial remitió el siguiente escrito:

“En primer lugar, le expreso, en nombre del equipo técnico de Obras Públicas que desde hace años trabaja en la conversión de la N-121-A, y en el mío propio, nuestro asombro y desconcierto ante su insistencia actual para que se redacte un proyecto de 2+2 para una parte de esta vía.

Sorprende que su actuación de oficio se produzca en estos momentos, con las obras ya iniciadas, y no en los siete años anteriores en los que se definió la solución para esta carretera.

Cabe recordar que fue en el año 2014, con D. Luis Zarraluqui como Consejero de Fomento, cuando desde la Dirección General de Obras Públicas e Infraestructuras se comenzó a trabajar en esta solución 2+1.

En segundo lugar, en relación con su sugerencia de convertir a futuro, únicamente, el tramo Pamplona/Iruña-Sunbilla en una carretera 2+2, trasladarle que se considera, a juicio de los profesionales de Obras Públicas, una irresponsabilidad técnica. La N-121-A precisa de una solución homogénea para la totalidad de la vía y, no como usted plantea, únicamente para algunos tramos. Desde un punto de vista técnico, es imprescindible que se mantenga la disposición de 1 ó 2 carriles de manera alterna, con una longitud media de 2 kilómetros y máxima de 3 kilómetros, salvo excepciones justificadas.

En tercer lugar, es imprescindible volver a reiterar por mi parte que el Gobierno de Navarra sigue apostando de manera decidida para la N-121-A por la tipología 2+1, un diseño de vía muy extendido internacionalmente desde hace muchos años por su eficacia en cuanto a seguridad vial y funcionalidad, que permitirá suprimir el 100% de los adelantamientos con circulación en sentido contrario, lo que reduce significativamente el riesgo de colisión frontolateral, que es la causa más lesiva de la accidentalidad actual de la N-121-A.

Incidir en que la tipología 2+1 para la N-121-A es un diseño finalista consensuado con los mayores especialistas en la materia y promovido por la Unión Europea.

Es necesario poner en valor que todos los ejemplos internacionales de 2+1 generan estadísticas que equiparan la accidentalidad de este tipo de vías a las más seguras: las autovías.

Por todo lo expuesto anteriormente, así como por lo expresado en mi anterior escrito de 19 de julio, se descarta tomar en consideración su propuesta de redactar un proyecto técnico que contemple la alternativa 2+2 para el tramo Pamplona/Iruña-Sunbilla”.

Ante esta respuesta del Departamento de Cohesión Territorial, el Defensor del Pueblo de Navarra expuso lo siguiente a su titular:

“(La institución del Defensor del Pueblo de Navarra) no puede dejar de apreciar que esta carretera (cuyas obras están efectivamente iniciadas en algunos tramos, pero no terminadas ni iniciadas en otros) mantiene o ve incrementado el tráfico de camiones de gran tonelaje (con más de 2.700 camiones pesados en algunos días, si estos datos no son erróneos), ni desdeñarse que se han producido accidentes con lesiones y, desgraciadamente, varios fallecidos en los últimos años. Esta institución para la protección de los derechos, que se reunió en febrero de 2020 con familias de dos fallecidos y formuló recomendaciones a la Administración foral sobre la seguridad de la vía de entonces, sopesa que las características de la vía proyectada puedan resultar insuficientes para el

intenso tráfico pesado que padece y que puede incrementarse en los próximos años hasta que, finalmente, se asuma su conversión en una vía 2+2, a la que parece estar abocada. Además, tampoco puede ignorar el debate social que existe ante el temor de que su capacidad 2+1 no resulte suficiente, ni que su diseño con esa medida sea el mejor técnicamente. Ni engañarse con que sean razones técnicas las que han decidido que se ejecute una carretera 2+1 y no otras alternativas para esta arteria tan principal de Navarra que conecta Pamplona con Irun y con la autopista del suroeste de Francia por el punto más bajo del Pirineo navarro.

La sugerencia fue para que se elaborase la redacción de un proyecto de desdoblamiento del tramo Pamplona-Sunbilla, sin perjuicio de que se continuara con la ejecución de esta solución 2+1 con el fin de que, a largo plazo, se pueda llevar a cabo dicho desdoblamiento, conforme exista disponibilidad presupuestaria, todo ello en aras a incrementar la seguridad de esta vía de tráfico especialmente pesado. Una parte de este recorrido ya figura contemplado como trayecto 2+2 en la solución que defiende el departamento. A partir de Sunbilla no se sugería el desdoblamiento, consciente de las dificultades que la orografía plantea y de que la solución técnica en esa parte podría no recomendar un desdoblamiento. La sugerencia no se centraba en promover una autovía, sino en valorar la redacción de un proyecto técnico que contemplara desdoblar la vía en una parte factible más adelante, evitando, precisamente, donde fuera posible el mayor coste de una autovía, y sin perjuicio de continuar en estos momentos con la ejecución de la solución 2+1.

No se alcanza a comprender por qué la solución 2+1 de ese amplio tramo hasta Sunbilla, que incluirá varios sectores de calzada con 2+2, es de una alabable responsabilidad técnica cuando lo propone el departamento, mientras que proyectar el desdoblamiento de ese mismo tramo a 2+2 para su ejecución posible conforme a las disponibilidades presupuestarias lo permitan, deviene en una irresponsabilidad técnica. Ni por qué si la totalidad de la vía debe ser homogéneamente 2+1 y ha causado desconcierto, asombro y sorpresa la propuesta de la ampliación a 2+2 en el trayecto de Pamplona-Sunbilla, el departamento haya proyectado que el citado tramo discorra en 2+2 en unos kilómetros y en 2+1 en otros con diferentes longitudes. Desde luego, es la primera vez que se oye que una solución 2+2 para más de cuarenta kilómetros de una carretera es peor que una solución 2+1”.

Con la remisión de este escrito, y ante la negativa expresa del Departamento de Cohesión Territorial a tomar en consideración la sugerencia formulada, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a sus actuaciones.

#### **5.2.15. Solicitud de datos en materia de dependencia por parte del Diputado del Común de Canarias.**

**Materia:** Bienestar social.

**Administración destinataria:** Departamento de Derechos Sociales.

El Diputado del Común de Canarias se dirigió al Defensor del Pueblo de Navarra solicitando una serie de datos en materia de dependencia, con el objeto de elaborar un informe extraordinario sobre la dependencia en Canarias, para conocer las razones por las que este Departamento en dicha Comunidad Autónoma obtiene los peores resultados en el conjunto de España.

En este sentido, señalaba que el motivo radicaba en la excesiva demora en la gestión de expedientes, señalando que Navarra, con 225 días de media, se encontraba próxima al plazo máximo establecido, de 180 días. No así Canarias, cuyo promedio era de 927 días.

El Defensor del Pueblo de Navarra solicitó al Departamento de Derechos Sociales de la Comunidad Foral esta información, siendo este el contenido del informe emitido por dicho departamento:

“En la Comunidad Foral de Navarra, la atención a las situaciones de dependencia recae, en su mayor parte, en la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, organismo autónomo dependiente Departamento de Derechos Sociales.

El Departamento de Derechos Sociales está organizado en:

- Dos direcciones generales:
  - La Dirección General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo y

- La Dirección General de Observatorio de la Realidad Social, de Planificación y de Evaluación de las Políticas Sociales; y y
- Dos organismos autónomos:
  - La Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas y
  - El Servicio Navarro de Empleo - Nafar Lansare (SNE-NL).

A la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas (en adelante ANADP) le corresponden las competencias de coordinación y gestión de las políticas para la promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia en Navarra, la coordinación y gestión de los servicios para personas con discapacidad, así como las competencias de coordinación y gestión de las políticas para las familias y para la promoción, atención y protección de los y las menores. Por lo tanto, es la ANADP la responsable de la valoración y la gestión de los expedientes de dependencia, así como de la provisión de los servicios previstos en la ley, bien de forma directa o indirecta (a través de conciertos o contratos), excepto del Servicio de Atención a Domicilio, que es de competencia municipal y su gestión y coordinación depende del Servicio de Atención Primaria dependiente de la Dirección General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo.

### **Estructura de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.**

La ANADP está organizada en tres Subdirecciones, dos relacionadas directamente con la atención a la dependencia y una específica competente en la coordinación y gestión de las políticas de familia e infancia.

Las subdirecciones implicadas en la atención a la dependencia, con sus correspondientes secciones son:

- Subdirección de Gestión y Recursos:
  - Sección de concertación
  - Sección de inversiones, obras y suministros
  - Sección de Programas y Gestión de Subvenciones
  - Sección de Personal
- Subdirección de Valoración y Servicios:
  - Centro de Valoración
  - Centro de Atención Temprana
  - Sección de Servicios para personas mayores
  - Sección de Servicios para personas con discapacidad
  - Sección de gestión de prestaciones.

Las secciones con implicación directa en la gestión de la dependencia son:

- El Centro de Valoración.

En relación con las situaciones de dependencia, es el responsable de: el proceso de valoración, de la gestión del centro de productos de apoyo (se da asesoramiento sobre ayudas técnicas y accesibilidad) y de la gestión de los programas de promoción de autonomía. Además, tiene encomendada la valoración de la discapacidad.

- La Sección de Gestión de Prestaciones.

Prácticamente toda su actividad está dirigida a la gestión de los expedientes de dependencia. Se encarga de coordinar los procedimientos administrativos de acceso a las prestaciones, la gestión del PIA, la valoración económica de las personas solicitantes y la gestión de las prestaciones económicas (para cuidados familiares, para la contratación de cuidadores profesionales y de asistencia personal).

- La Sección de servicios para personas mayores.

Se encarga de gestionar los ingresos de personas mayores en centros residenciales y centros de atención diurna, así como de la tramitación de las prestaciones vinculadas a estos servicios en caso de no disponer de plazas públicas (propias o concertadas). También es la responsable del apoyo, asesoramiento y evaluación de los servicios de su competencia.

- La Sección de servicios para personas con discapacidad.

Es la encargada de la gestión de los servicios para personas con discapacidad o enfermedad mental: ingresos residenciales (tanto en centros como en pisos tutelados/supervisados) y centros de día, así como de la gestión de las prestaciones vinculadas a servicio correspondientes cuando no existe plaza pública. También se encarga de la gestión del programa de intervención socio comunitaria para personas con enfermedad mental.

En el caso de esta sección, hay un número mayor de personas usuarias. (en relación con la sección de personas mayores) que no tienen reconocimiento de dependencia. La gestión de la provisión de servicios es similar, aunque no se tengan en cuenta en las estadísticas del Sistema de atención a la dependencia.

- La Sección de Programas y Gestión de Subvenciones.

Esta sección es la encargada de la gestión del Servicio de teleasistencia, del servicio de transporte adaptado y asistido (en coordinación con las secciones que gestionan servicios de atención diurna) y de los centros ocupacionales para personas con discapacidad.

Al margen de los servicios de dependencia, realizan la tramitación de las convocatorias de subvenciones para entidades del ámbito de la discapacidad y personas mayores.

Las Secciones de Personal y de conciertos tienen una implicación indirecta en la gestión: la primera es la responsable de la gestión del personal (contratación, sustituciones...) del centro de valoración y de los centros residenciales dependientes de la ANADP; la sección de conciertos es la encargada de gestionar los contratos y conciertos con las entidades proveedoras de servicios.

### **Profesionales adscritos a la Atención a la Dependencia.**

- Centro de Valoración.

El centro de valoración cuenta, para la atención a la dependencia con 14 técnicos/as de valoración, 3 administrativos/as y una trabajadora social a  $\frac{3}{4}$  de jornada que realiza funciones de coordinación y apoyo administrativo. Del personal técnico de valoración, una persona dedica media jornada al centro de productos de apoyo (información a la ciudadanía presencial y telemáticamente) y otra persona gestiona la concesión de los servicios de promoción de autonomía y el seguimiento de los programas en los centros que los prestan (de momento, centros residenciales). La pandemia ha limitado mucho este tipo de servicios, por lo que en estos momentos su dedicación a este servicio no es a jornada completa, pero en un futuro sí será necesaria la dedicación de una persona de forma exclusiva.

El equipo cuenta con un jefe de sección que tiene funciones de coordinación, asesoramiento y supervisión y que también dirige el equipo de valoración de discapacidad, permitiendo una visión global de las necesidades en materia de valoración.

- Sección de Gestión de Prestaciones.

Cuenta con una jefatura de sección, una jefatura de negociado (encargado de la gestión del PIA), 5 administrativos/as, 5 economistas y 4 técnicos/as.

a) Las funciones de la **Jefa de la sección** son:

- i. Coordinación del personal adscrito a la Sección: Vacaciones, bajas, sustituciones, etc.
- ii. Coordinación con la Subdirección y las distintas secciones que dependen de la Subdirección: Valoración, Mayores, Discapacidad.
- iii. Coordinación con los Servicios Sociales de Base y los Servicios de los Centros de Salud para la mejora del procedimiento y de la elaboración de los PIAS.
- iv. En contacto con la jefa de negociado de PIA seguimiento de los expedientes que se tramitan.

- v. Seguimiento de las valoraciones económicas.
  - vi. Firmar y controlar las resoluciones de la sección.
  - vii. Seguimiento del presupuesto anual de las ayudas: mensualmente tramitación de las resoluciones. Coordinación con la sección de presupuestos.
  - viii. Elaborar informes para recurso de Alzada en colaboración con la Sección de Régimen Jurídico.
  - ix. Elaborar informes solicitados para Defensor del Pueblo.
  - x. Mejora de los procesos informáticos.
  - xi. Publicar en la Web los diferentes recursos que tiene la ANADP.
  - xii. Seguimiento de los expedientes que se suben a SISAAD (Madrid)
- b) Las funciones de la **jefa de negociado PIA**:
- i. La principal labor es la de coordinar el trabajo administrativas y técnicas del negociado.
  - ii. La jefa de negociado hace todas las labores de Técnico, como un técnico más.
  - iii. Supervisa y controla las resoluciones de PIA que se hacen.
  - iv. Elabora listados para la comprobación de expedientes: de esta forma se comprueba que no haya trasapelados, se comprueban los expedientes fuera de plazo para su archivo, etc.
  - v. Coordina con la Jefa de la Sección los procedimientos a seguir en cada caso.
  - vi. Apoyo a la formación de las prestaciones y programas a los Servicios sociales.
- c) Las funciones de las **técnicas en Trabajo Social (2)** son:
- i. La principal tarea es la elaboración del PIA con los SSBBase y C Salud.
  - ii. Apoyo telefónico a los servicios sociales para dudas tanto de los programas como de las distintas prestaciones.
  - iii. Tramitación del PIA: elaboración del informe para aprobar el PIA.
  - iv. Comprobar expedientes fuera de plazo para archivar.
  - v. Archivar expedientes. Elaborar los informes.
  - vi. Tramitar la resolución de aprobación, archivo y caducidad.
- d) Las funciones de **los/las administrativos/as** del negociado de PIA (2):
- i. Recepcionar en el SIPSS (sistema de gestión de Navarra) los documentos que llegan de valoración.
  - ii. Recepcionar la documentación que llega a través de registro y de la bandeja de documentos del SIPSS (enviados por Gestiona desde los SSBBase y C. Salud).
  - iii. Enviar los expedientes a valoración económica. Una vez valorados los expedientes se pasan a técnicos para su trámite los que tienen presentado el PIA.
  - iv. Los expedientes que no tienen la solicitud de prestación, se envía carta al usuario para que pase por el SSBBase a tramitar la prestación.
  - v. Seguimiento de las cartas enviadas y de los acuses de las notificaciones.
  - vi. Atención al usuario. Se deriva al técnico las llamadas que son de su competencia.
  - vii. Seguimiento de las resoluciones.
  - viii. Archivo de expedientes.
- e) Las funciones de los/las **economistas** son:
- i. La elaboración del informe de capacidad económica de cada expediente.
  - ii. Seguimiento de las peticiones de documentación.
  - iii. Elaboración de informes.
  - iv. Atención al usuario de forma telefónica o telemática.
- f) Las funciones de los/las **administrativos/as** que gestionan las ayudas a domicilio (3) son:
- i. La labor es el control de los expedientes de la sección.
  - ii. Atención al usuario: se deriva a los técnicos las consultas que son de su competencia.

- iii. Recepción del registro de los documentos que llegan tanto de registro general como de Gestiona.
- iv. Envío de las cartas de petición de documentación de los economistas y de los técnicos de la sección.
- v. Elaboración de las propuestas de resolución en colaboración con la Jefa de la Sección. Se comprueban con los informes técnicos.
- vi. Enviar los traslados de las resoluciones al usuario.
- vii. Seguimiento de las cartas y de las resoluciones enviadas.
- viii. Archivo de los expedientes.

g) Las funciones de los/las **técnicos/as** que gestionan las ayudas a domicilio (2) son:

- i. La labor principal es la de tramitar las ayudas para cuidados en el entorno familiar: comprobar que los expedientes están completos, que les corresponde la ayuda solicitada y elaborar el informe aprobando la ayuda.
- ii. Seguimiento de expedientes
- iii. Modificación de la prestación de oficio: por cambio de grado.
- iv. Solicitud documentación por cambio de unidad familiar y cuando el expediente no está completo.
- v. Elaborar el informe de archivo y de denegación.
- vi. Atención a los Servicios Sociales para consultas y dudas.
- vii. Atención telefónica a los usuarios.

- Sección de Servicios para personas mayores.

5 técnicos/as (incluida la jefa de sección) y 2 administrativos/as. Se encargan de la gestión de los expedientes de solicitud de residencia y centro de día, resoluciones de concesión, asesoramiento a las personas usuarias, contacto con los centros, seguimiento de los casos, etc.

- Sección de Servicios para personas con discapacidad.

5 técnicos/as (incluida jefa de sección) y 1 administrativo. Se encargan de la gestión de los expedientes de solicitud de residencia y centro de día, resoluciones de concesión, asesoramiento a las personas usuarias, contacto con los centros, seguimiento de los casos, etc.

- Sección de programas y gestión subvenciones

Las personas encargadas de los programas y servicios relacionados directamente con la dependencia (servicio de teleasistencia y transporte adaptado) son 2, más las funciones de coordinación con los prestadores de los mismos que son llevadas a cabo por la jefa de negociado y la jefa de sección.

### Presupuestos.

La ANADP cuenta con un presupuesto global que no tiene desagregado de forma explícita para el sistema de atención a la dependencia. A continuación, proporcionamos el presupuesto de la ANADP para todos sus servicios (excluidos los relativos a la atención a familias y menores), así como el coste estimado de atención a la dependencia que se certifica anualmente para el IMSERSO y que intenta aproximarse al coste real de la atención a las personas en situación de dependencia.

Presupuesto anual inicial de la ANADP (excluidas las partidas relativas a infancia y familia)		
Año	Sin incluir coste de personal	Incluido coste de personal
2017	134.463.723	154.934.732
2018	142.700.511	162.823.099
2019	156.838.007	177.551.298
2020	158.152.354	180.768.046
2021	171.487.195	195.187.552

Año	Coste anual en dependencia certificado al SISAAD
2017	110.913.207,74
2018	119.588.511,71
2019	128.966.091,21
2020	139.121.124,56

#### **Plan concertado.**

Nuestra Comunidad Autónoma no participa del plan concertado, por lo que no podemos aportar el dato que solicitan. La cuantía transferida a los ayuntamientos, específicamente para la atención a la dependencia, fue en el año 2020, 5.506.140,49 €.

#### **Plazas residenciales y de centro de día para personas mayores.**

En la Comunidad Foral de Navarra hay autorizadas 5.868 plazas residenciales para personas mayores, de las cuales 394 están autorizadas como plazas psico geriátricas, en un total de 72 centros.

Del total, 261 plazas son de gestión propia de la ANADP, distribuidas en dos centros (uno en Pamplona y otro en Estella), 24 son de titularidad de entidades locales y el resto privadas (con y sin ánimo de lucro).

A fecha actual, tenemos ocupadas 2.912 plazas con financiación pública: 2.147 en plaza pública o concertada y 765 con prestación vinculada a servicio.

En cuanto a servicios de atención diurna, hay 648 plazas autorizadas en 19 centros de día. De ellas, 20 plazas están en un centro propio de la ANADP y 120 plazas están concertadas. Actualmente, todas las plazas públicas están ocupadas y hay otras 250 personas usuarias que reciben prestación vinculada a servicio.

También hay autorizadas 666 plazas de estancia diurna, de las cuales 332 están concertadas. Es un servicio que se presta en los centros residenciales que atienden, en régimen diurno, a personas que viven en sus domicilios. Con la situación actual de pandemia, este servicio se ha visto muy reducido, atendiendo en el momento actual únicamente a 34 personas usuarias”.

El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el informe del Departamento de Derechos Sociales al Diputado del Común de Canarias, finalizando así sus actuaciones.

#### **5.2.16. Inclusión de Balsa de Zolina/Ezkiroz en Catálogo Zonas Húmedas**

**Materia:** Medio ambiente.

**Administración destinataria:** Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de la elaboración de un informe por dos ornitólogos mediante el que solicitaban que el Gobierno de Navarra incluyera a la balsa de Zolina/Ezkiroz en el inventario de humedales de la Comunidad Foral.

Según se indicaba, el trabajo había sido elaborado en colaboración con el Ayuntamiento de Aranguren, prestada a través de un técnico en la materia, y contaba con el aval de varias organizaciones ecologistas.

Se explicaba la importancia de la balsa para un número muy elevado de especies y se denunciaba la proliferación en la zona de conductas incívicas que les perjudican: circulación en todoterrenos fuera de las pistas y destrozando los microhumedales, personas con perros sueltos andando por las orillas, múltiples escombreras, botellones, personas volando drones, etcétera. Se señalaba que estas actuaciones se traducen en una destrucción del hábitat de las especies.

Se exponía que el número de especies de aves registradas con presencia en la balsa asciende a 247, entre ellas grullas, ánsares, cigüeñas blancas y negras, anátidas, limícolas, rálidos, paseriformes, etcétera.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra dirigió un escrito al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, solicitando que informase sobre las medidas adoptadas o que tuviese previsto adoptar en atención a esta solicitud.

El Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente emitió el siguiente informe:

“En relación con la actuación de oficio del Defensor del Pueblo de la CFN para la inclusión de la balsa de Zolina/Ezkoriz en el inventario de humedales de la Comunidad Foral de Navarra (517\_0-21-17) se informa que todavía se están desarrollando los trabajos técnicos que han de proporcionar una relación de humedales candidatos a formar parte de dicho inventario.

Se informa asimismo que se han recibido propuesta de inclusión de dicho humedal en el inventario, por parte de los ayuntamientos de Aranguren y Egües, así como por un particular. La balsa de Zolina/Ezkoriz se encuentra de forma inicial entre los humedales en estudio.

La previsión de desarrollo de los trabajos supone disponer de una propuesta de nuevo inventario a lo largo de 2022”.

El Defensor del Pueblo de Navarra, una vez valorada la información recabada, recordó al Departamento que la Ley Foral 2/1993, de 5 de marzo, de protección y gestión de la fauna silvestre y sus hábitats, dispone, en su artículo 2, que las Administraciones Públicas de Navarra velarán por el mantenimiento de la biodiversidad mediante medidas para la conservación de la fauna silvestre, especialmente de la autóctona y de sus hábitats naturales. Asimismo, este precepto establece que la protección, conservación y mejora de la fauna silvestre y sus hábitats comprende tanto las acciones positivas encaminadas a su potenciación como aquellas destinadas a la prevención y eliminación de las conductas y actividades que supongan una amenaza para su existencia, conservación o recuperación.

A la vista de las características que se indican respecto a la balsa, a su utilización y a la afección a un número relevante de especies, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró necesario formular la siguiente sugerencia:

Sugerir al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente que, de concurrir las condiciones y circunstancias referidas respecto a la balsa de Zolina/Ezkoriz, adopte las medidas oportunas para proceder a su inclusión en el inventario de humedales de Navarra.

El Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente remitió un escrito indicando que aceptaba la sugerencia formulada, por lo que el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **5.2.17. Atención sanitaria en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña.**

**Materia:** Seguridad ciudadana.

**Administraciones destinatarias:** Departamento Salud y Departamento de Políticas Migratorias y Justicia.

El Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento, a través de la prensa, del fallecimiento de una mujer presa en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña.

En relación con este suceso, la asociación Salhaketa habría denunciado la falta de guardias médicas durante las veinticuatro horas del día en el centro, así como una posible demora en la atención sanitaria prestada a la paciente.

El fallecimiento, se exponía, había sucedido dos meses después de que la Administración de la Comunidad Foral de Navarra hubiera asumido la competencia en materia de sanidad penitenciaria.

Esta institución, a la vista de lo que dispone su ley foral reguladora, sin entrar a supervisar lo actuado en referencia al suceso al que concretamente se había aludido (se encuentra sometido a la investigación del Juzgado competente, según se había publicado), dado el interés general que suscita lo concerniente a la atención sanitaria prestada en el centro penitenciario, y la reciente asunción de funciones en la materia por parte de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, solicitó al Departamento de Políticas Migratorias y Justicia, y al Departamento de Salud, que informase acerca de la organización de la prestación sanitaria en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña, y a las personas presas en el mismo, señalando, en particular, las medidas adoptadas o que estuviese previsto adoptar para garantizar la atención sanitaria a dichas personas, dada su notoria vinculación con la protección de sus derechos constitucionales.

En respuesta a esta solicitud, el Departamento de Políticas Migratorias y Justicia remitió el siguiente informe:

“[...] Como sabe, este Departamento viene trabajando para hacer efectivos los derechos de todas las personas presas, que son los mismos del resto de la ciudadanía, sin otras limitaciones que las que se deriven del contenido de su condena. Y lo hacemos promoviendo, en el ámbito de nuestras competencias, la coordinación interinstitucional en el diseño de itinerarios de reinserción sociolaboral, tanto de cara a los operadores jurídicos, como a los organismos administrativos cuyas prestaciones representan el soporte material para el ejercicio de dichos derechos. Entre ellos se encuentra la atención a la salud, materia en la que corresponde al Departamento de Salud del Gobierno de Navarra la organización de la prestación sanitaria en el Centro Penitenciario de Pamplona/Iruña. Es él, por tanto, el que dispone de toda la información necesaria para responder cumplidamente a su solicitud de colaboración”.

Por su parte, el Departamento Salud emitió el siguiente informe:

“Señalar que, se ha procedido a la incorporación de un TCAE y de un auxiliar de Farmacia.

El equipo de atención primaria queda conformado por cuatro médicos de familia, tres enfermeras y tres auxiliares. Los médicos desarrollan su actividad presencialmente los días laborables de 7:40 horas hasta las 22:00 h. y el resto del tiempo mediante guardia localizada. Las enfermeras tienen el mismo horario presencial que los médicos y además sábados, domingos y festivos 3,5 horas/día. El resto del tiempo también con guardia localizada. Por otro lado, la jornada laboral de las auxiliares de enfermería es íntegramente en horario de mañana en días laborables.

Asimismo, se va a reforzar la atención en Salud Mental con un profesional de Psiquiatría, uno de Psicología Clínica y uno de Enfermería especialista que prestarán esta asistencia en jornada completa en el centro”.

El Defensor del Pueblo de Navarra recordó que el Real Decreto 494/2021, de 6 de julio, de traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Foral de Navarra en materia de sanidad penitenciaria, establece que la Comunidad Foral de Navarra ejercerá, dentro de su ámbito territorial y para el centro penitenciario ubicado en el mismo, las funciones de asistencia sanitaria establecidas en la legislación penitenciaria. Se dispone, asimismo, que el ejercicio de las mencionadas funciones deberá garantizar los derechos de los internos como usuarios de los servicios de salud, la accesibilidad de este colectivo a los recursos sanitarios, la calidad de las prestaciones sanitarias penitenciarias y la equidad en el acceso.

La legislación penitenciaria (Ley Orgánica 1/979, de 26 de septiembre, General Penitenciaria, y Reglamento Penitenciario) establece el deber de la Administración penitenciaria de velar por la salud de las personas internas.

Por ello, a la vista del reciente traspaso de funciones en materia de sanidad penitenciaria a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, esta institución estimó oportuno realizar la siguiente recomendación:

Recomendar al Departamento de Salud que adopte todas las medidas precisas para garantizar los derechos de las personas internas en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña como usuarias de los servicios de salud, la accesibilidad de este colectivo a los recursos sanitarios, la calidad de las prestaciones sanitarias penitenciarias y la equidad en el acceso.

El Departamento de Salud informo a esta institución que aceptaba la recomendación efectuada, teniendo disposición para adoptar las medidas precisas, al objeto de garantizar los derechos de las personas internas en el centro penitenciario de Pamplona, logrando la equidad en el acceso de este colectivo a las prestaciones sanitarias.

A la vista de dicha información, el Defensor del Pueblo dio por finalizadas sus actuaciones.

### **5.3. TALLER DE PREPARACIÓN DE LAS XXXV JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO.**

En el marco de las XXXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, celebradas durante los días 15 y 16 de octubre de 2019 en Sevilla y Tarifa (Cádiz), los defensores del pueblo acordaron la celebración de las siguientes jornadas de coordinación, en 2020 en León, organizadas por el Procurador del Común de

Castilla y León, dedicadas a analizar la prestación del servicio público de salud en el medio rural. Con este fin, se encomendó al Defensor del Pueblo de Navarra la celebración de un taller de preparación de dichas jornadas.

Sin embargo, como consecuencia de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19 que se viene padeciendo desde hace más de año y medio, tanto el taller de preparación como las jornadas de coordinación fueron suspendidas y aplazadas a un momento en el que la situación sanitaria permitiera su desarrollo con cierta normalidad.

Finalmente, está previsto que dichos talleres se celebren en Pamplona-Iruña los próximos días 26, 27 y 28 de abril de 2022.

El documento integro que ha elaborado el Defensor del Pueblo de Navarra, para, en su caso, su aprobación por el taller, puede consultarse en el siguiente enlace de la página web:

<https://www.defensornavarra.com/es/informes-y-publicaciones/otras-publicaciones/prestacion-del-servicio-publico-de-salud-en-el-medio-rural>

Dicho borrador contiene las siguientes recomendaciones, que, por el momento, son propuestas y tienen carácter provisional, a la espera de lo que acuerden los Defensores del Pueblo en las jornadas a celebrar en León.

**Primera.** Recordamos que es un derecho de la población que reside en el medio rural poder disponer de un sistema sanitario público fundado en los principios de equidad, calidad, proximidad y presencialidad, constituido por personal sanitario estable (especialmente, el personal médico) y dotado de los medios suficientes para atenderla, y que la atención sanitaria debe garantizar tanto la atención médica primaria, como la atención continuada y unos servicios de urgencias efectivos y suficientes en tiempos adecuados, así como poder acceder a la atención especializada de forma también adecuada.

**Segunda.** Consideramos oportuno que la Administración sanitaria del Estado y las comunidades autónomas elaboren una Estrategia conjunta para atender a la problemática específica que plantea la prestación sanitaria en el medio rural en los actuales momentos de despoblación o de saturación de determinadas zonas en momentos puntuales.

Dicha Estrategia debe servir para llevar a cabo una planificación del conjunto de todos los recursos sanitarios públicos, para detectar las carencias y subsanarlas y, lo que es más importante aún, para asegurar la financiación del modelo de sistema público sanitario que demanda el medio rural español.

Esta estrategia para la sanidad en el medio rural podría partir del “Marco Estratégico para la Atención Primaria y Comunitaria”, de 26 de abril de 2019, publicado por el Ministerio de Sanidad, e integrarlo en lo que sea necesario. Además, el proceso seguido para la elaboración de este reciente marco estratégico para la atención primaria y comunitaria podría servir de modelo, con las adaptaciones o modificaciones precisas, para la elaboración de la estrategia propia y específica de la prestación del servicio público de salud en el medio rural.

**Tercera.** Recomendamos que, en el plano normativo, las administraciones competentes aborden una regulación específica de la prestación del servicio público de salud en el medio rural, con el rango que se estime adecuado, contemplándose las peculiaridades de este entorno y dando respuestas adecuadas a los problemas que se detectan en este ámbito.

**Cuarta.** Consideramos que, tras la experiencia que ha padecido el sistema sanitario público español a causa de la pandemia generada por la covid-19, se hace más necesario todavía reforzar los recursos humanos y los medios de la atención sanitaria primaria, con mayor razón, en el medio rural, de tal modo que toda la población pueda acceder lo antes posible a la atención sanitaria. Deben recuperarse y no perderse las consultas presenciales en los centros de salud tras la primacía del contacto telefónico impuesto por la pandemia de la covid-19. La falta de presencialidad castiga especialmente a la población más pobre y a las personas mayores.

**Quinta.** Apoyamos que el personal sanitario y asistencial que presta sus servicios en el medio rural tenga un régimen jurídico específico y diferenciado del resto del personal al servicio de la administración sanitaria. En dicho régimen jurídico específico deberían contemplarse, además de las

peculiaridades propias de este personal en su relación laboral, incentivos administrativos, económicos o profesionales para el personal, con la finalidad de cubrir las plazas de más difícil acceso y de asegurar la permanencia del personal, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 45/2007, de 13 de diciembre, para el desarrollo sostenible del medio rural.

**Sexta.** Vemos fundamental la constitución de los denominados “espacios sociosanitarios” en los que se aborden de modo multidisciplinar asuntos y problemas de interés común, tanto para los diferentes profesionales que atienden a la población del medio rural, como para los propios ciudadanos usuarios del sistema, fomentándose la necesaria relación entre los servicios públicos sociales y sanitarios. Se hace preciso definir un modelo de intervención basada en una planificación integral que implique a la red comunitaria, de salud y servicios sociales, y que tenga como ejes promover el envejecimiento activo y favorecer el desarrollo de nuevos servicios de proximidad para las personas en situación de fragilidad o dependencia y a sus familias cuidadoras.

**Séptima.** Pedimos que se intensifique la adopción de medidas de promoción de la salud y de prevención de las enfermedades y patologías, con la finalidad de involucrar al conjunto de la población rural en el mantenimiento de su salud.

**Octava.** Vemos necesario que se adopten las medidas que resulten precisas para impulsar la “telemedicina” en determinados casos, entendida esta como el conjunto de técnicas y recursos telemáticos o electrónicos que permiten una comunicación interactiva, en tiempo real y a distancia, realizada con el fin de mejorar la atención que se presta a los pacientes y la relación entre diferentes profesionales (particularmente, la relación de los médicos de atención primaria de las zonas rurales con los especialistas).

Ha de reforzarse la tecnología de las comunicaciones necesaria para una mejor prestación sanitaria por parte de los profesionales sanitarios a las personas que habitan en el medio rural, especialmente en el caso de los consultorios locales.

**Novena.** Insistimos en que, si no se dota al sistema sanitario público del medio rural de los recursos económicos precisos, no podrá prestarse una asistencia sanitaria acorde con los principios de equidad y de calidad.

De un modo particular, sugerimos que se analice si los fondos provenientes de la Unión Europea contienen líneas de ayudas específicas para mejorar las infraestructuras sanitarias en el medio rural y la adherencia del personal sanitario rural, y, en caso de que las ayudas no existan o se consideren insuficientes, se traslade a los órganos competentes de la Unión Europea la necesidad de apostar en esta línea para mantener vivo el espacio rural europeo.

**Décima.** Recomendamos que se intensifique la formación del personal sanitario del medio rural y que se elaboren planes de formación con ese fin, teniendo en cuenta en todo caso las necesidades que puedan señalar los profesionales. Asimismo, consideramos que debe impulsarse la realización de cursos de formación a distancia mediante la utilización de dispositivos electrónicos (*on line*), o contemplando el traslado de los formadores al medio rural.

**Undécima.** Demandamos que el sistema sanitario público atienda las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud sobre la asistencia sanitaria en el medio rural y que se han expuesto en este documento.

**Duodécima.** Sugerimos que se realice una evaluación profunda de las necesidades actuales de la población de las zonas rurales en relación con la atención sanitaria y de las ineficiencias que puedan existir en el modelo vigente de la atención urgente y continuada, para la posterior adopción de medidas que, en su caso, den respuesta adecuada a las necesidades detectadas.

Los Defensores del Pueblo hemos detectado deficiencias en cuanto a la prestación de los servicios de pediatría, geriatría y dependencia, fisioterapéutica, y salud mental, entre otros.

**Decimotercera.** Recomendamos que la estructura orgánica de las administraciones de las comunidades autónomas contemple con especial atención la gestión de los servicios sanitarios en el medio rural, y en particular las urgencias en las zonas rurales y la definición de un mapa de asistencia urgente.

**Decimocuarta.** Recomendamos que la organización del servicio de transporte sanitario de pacientes desde sus poblaciones a los núcleos donde se encuentran los centros hospitalarios donde se presta la atención especializada tenga en cuenta las necesidades personales de los pacientes y la situación que padecen por razón de sus enfermedades. El traslado debe tener como centro del servicio a las personas pacientes y no responder a criterios de ahorro a toda costa en su prestación que afecten a la dignidad de las personas trasladadas o a su estado de ánimo.

Asimismo, consideramos que debe asegurarse que el servicio de transporte de los pacientes se presta en los casos de urgencias y emergencias, como mínimo, conforme a los tiempos y modos que recomienda la Organización Mundial de la Salud.

**Decimoquinta.** Hacemos hincapié en que se debe reforzar, incluso con medidas positivas de ordenación y fomento, el servicio de atención farmacéutica que se presta o se debe prestar en el medio rural. Dicho servicio debe considerarse como un servicio de interés público, por lo que debe prevalecer la garantía de su prestación continua, su calidad y proximidad por encima de los factores puramente económicos. En todo caso, debe evitarse que en varios kilómetros de distancia no haya puntos de suministro de medicamentos, siquiera de los más básicos o necesarios.

**Decimosexta.** Entendemos necesario que se garantice la seguridad y la integridad del personal sanitario y administrativo de los centros sanitarios del medio rural ante posibles agresiones por parte de los usuarios, y que se tenga en cuenta la soledad y las muchas dificultades a las que se enfrenta este personal en su labor diaria durante todo el año. Los Defensores del Pueblo reconocemos la profesionalidad y el sacrificio que para este personal supone en muchos momentos de su vida el trabajo de servir a sus conciudadanos en su función de protección de la salud. La pandemia de la covid-19 ha puesto bien de manifiesto el valor de los y las profesionales sanitarios y de quienes trabajan con ellos.

**Decimoséptima.** Consideramos que, en la prestación del servicio sanitario en los municipios y territorios con lengua oficial distinta del castellano o con lenguas propias, se deben respetar los derechos lingüísticos de las personas usuarias del servicio, sin que aspectos de organización como la dificultad en la provisión de las vacantes existentes en dichas zonas puedan servir para limitar dichos derechos”.

#### **5.4. INFORMACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA.**

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

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

Agradecemos al Departamento de Derechos Sociales la información que nos ha facilitado y que ha permitido la redacción de este epígrafe.

##### **5.4.1. Descripción y evaluación de las actuaciones realizadas.**

###### **A) Actividad reglamentaria y de planificación:**

En 2021, la actividad normativa se ha centrado en la actualización del marco jurídico en Navarra en materia de infancia, adolescencia y familia, señalando el Departamento de Derechos Sociales que el objetivo es que la garantía de los derechos de la infancia tenga el enfoque integral que reconoce la Convención de los Derechos de la Infancia. En este sentido, se ha elaborado el anteproyecto de ley foral en materia de infancia, adolescencia y familia, con vocación de que sustituya a la referida Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia.

La información remitida por el Departamento describe el proceso participativo que se ha seguido para la elaboración de una norma que afectará a los aproximadamente 122.000 menores existentes en este momento en la Comunidad Foral de Navarra, en el que se han realizado un número muy significativo de aportaciones. Han participado, organizados en diversos grupos y ámbitos, los propios menores, las familias

y las instituciones y entidades, públicas y privadas, que ejercen funciones y actividades relacionadas con el sistema de protección.

Se describen en la información recibida algunas de las novedades más relevantes del proyecto normativo, que cabe sistematizar del siguiente modo:

- a) En materia de promoción y divulgación de los derechos: previsión de un sistema institucionalizado de seguimiento del bienestar infantil en Navarra, de la facultad de recabar informes del Comité de Ética en la atención social de Navarra, y de la colaboración con entidades que cuenten con teléfonos de asistencia a menores para facilitar la divulgación de su existencia.
- b) Refuerzo del derecho a la integridad física y psíquica, y al desarrollo personal, que, contempla, entre otras acciones, la divulgación del Registro Unificado de Maltrato Infantil para mejorar la detección e información sobre situaciones de vulneración de estos derechos.
- c) Fortalecimiento de la protección de otros derechos, como el derecho a la protección de datos, el derecho a la identidad y orientación sexual, la libertad de pensamiento, conciencia y religión, el derecho del menor a ser escuchado sin presuponer su falta madurez únicamente a partir solo de la edad.
- d) Previsión de medidas relativas al derecho a la educación y, en concreto, de instrumentos para homogeneizar el acceso al tratamiento preciso para alumnado con necesidad específica de apoyo educativo, de mínimos educativos para guarderías, y de metodologías y motivación frente a la desescolarización, refuerzo de la escuela inclusiva.
- e) Reconocimiento y valoración de distintos tipos de familia, así como del fomento de una parentalidad positiva y de medidas de apoyo para que pueda ser ejercida desde una actitud de escucha.
- f) Especial énfasis en la cobertura de las necesidades básicas de los menores como un elemento de protección a la infancia, así como en el acceso a escuelas infantiles.
- g) Impulso decidido del acogimiento familiar, como alternativa a los centros.

Por otro lado, en lo que se refiere a la planificación y programación de actuaciones, se explica que, a raíz de las evaluaciones intermedias realizadas en el año 2020 de los planes del Departamento de Derechos Sociales y, entre ellos, del II Plan Integral de apoyo a la familia y a la infancia, se ha elaborado el Plan Operativo de Infancia y Familia para el 2021, que introduce los siguientes cambios:

- a) Actualizar el marco jurídico, normativo y legislativo en Navarra en materia de infancia, adolescencia y familia, para que la garantía de los derechos de la infancia tenga el enfoque integral que reconoce la Convención de los Derechos de la Infancia (directriz a la que responde el anteproyecto de ley foral antes citado).
- b) Ofertar formación específica para el personal técnico que interviene o vaya a intervenir en el ámbito de la protección y defensa de los derechos de la infancia (áreas fundamentalmente de salud, justicia, educación y servicios sociales), destinada a mejorar la prevención y la detección de casos.
- c) Ampliar la cobertura y adecuar los recursos de intervención familiar a las necesidades de las familias, los y las niñas y adolescentes, mediante la especialización en la atención y la extensión territorial de los programas y servicios dirigidos a este colectivo.

Con carácter general, en lo que se refiere a esta actividad normativa y de planificación, la institución anima a que se continúen adoptando las medidas precisas para completar los mandatos y previsiones de la Ley Foral 15/2005 o, en su caso, de la norma legal que sustituya a la misma, así como para procurar su más eficaz aplicación, y, si fuera preciso, a revisar aquellos aspectos que se considere que pueden contribuir a una mejor garantía de los derechos de los menores.

Asimismo, se insiste en la necesidad de continuar con las actividades de planificación y programación, a fin de adaptar las actuaciones a las prioridades que se aprecien en cada momento. En este sentido, como se viene apuntando, se ve conveniente que se cuente con indicadores que permitan evaluar eficaz y sucesivamente el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y, en su caso, la redefinición de las citadas prioridades.

**B) Actividad de promoción y divulgación de los derechos del menor:**

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

En relación con esta labor, el Departamento de Derechos Sociales, en línea con lo reflejado en anteriores ejercicios, informa que, en el contexto del diseño del II Plan de Apoyo a la familia, a la infancia y a la adolescencia, se incluyó un área de actuación en esta materia de protección del menor, en colaboración con las entidades que actualmente integran la Alianza por los Derechos de la Infancia.

Además, se han celebrado tres sesiones del Consejo Navarro del Menor en 2021 y se ha activado la Red de Atención Integral a la Infancia. Componen dicha Red tres comisiones con diferentes funciones: Comisión Directora de Atención Integral a la Infancia, Comisión Técnica de Atención Integral a la Infancia y Comisión Operativa de Atención Integral a la Infancia.

Esta institución valora la labor desarrollada en este ámbito y anima a intensificar las iniciativas de promoción y divulgación de los derechos de los menores.

**C) Actuaciones de prevención:**

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

La intervención de la Administración en este ámbito se desarrolla fundamentalmente a partir de la colaboración y coordinación entre las distintas instancias que, por razón de su actividad, atienden a personas menores de edad (servicios educativos, servicios sanitarios y servicios sociales, esencialmente).

En relación con esta labor preventiva, se explica que, en el contexto de ejecución del II Plan integral de apoyo a la familia, la infancia y la adolescencia en Navarra, continúan la líneas de actuación señaladas en precedentes informes, con mesas sectoriales de colaboración-participación (Departamentos de Salud y Educación, Atención Primaria de Servicios Sociales, entidades gestoras de servicios de atención a la infancia y adolescencia) en el diseño, puesta en marcha y formación del II Manual de Procedimiento para la detección, notificación, valoración e intervención en las situaciones de riesgo y desamparo. El manual, se explica, supone el desarrollo de una única herramienta de valoración de las situaciones de dificultad o conflicto social, hace posible el establecimiento de un modelo básico y consensuado de trabajo en red en todas las áreas de servicios sociales, y persigue la formación continua de las personas profesionales de Salud, Educación y Servicios Sociales, así como el desarrollo e implementación de programas de eficacia probada.

Por otro lado, en cuanto a la implementación de programas, el Departamento informa de la ampliación de la cobertura e intensidad de la intervención y de mejora del modelo de atención con el refuerzo de la intervención socioeducativa y psicológica en los recursos y servicios de preservación familiar; de la ampliación de la cobertura e intensidad de la intervención y de una mayor especialización y extensión de la implantación territorial de los puntos de encuentro familiar; de la implantación generalizada y mejora de la cobertura del programa especializado de apoyo y seguimiento al acogimiento familiar y la adopción, que contemple la capacitación parental y el apoyo psicoterapéutico; y de un nuevo programa de acogimiento residencial en el se incluye a todos los menores residentes en Navarra, independientemente de su origen. Respecto a esto último, se explica que, ante la llegada masiva de menores migrantes en años anteriores, se generaron recursos residenciales específicos para ellos, pauta de atención que se ha venido a modificar, integrándolos en los recursos normalizados del sistema de protección.

Esta institución valora positivamente las medidas de mejora de la coordinación y prevención referidas, animando a reforzar el necesario marco de colaboración y coordinación, por ser imprescindible a la hora de afrontar adecuadamente la prevención y detección de situaciones de desprotección.

Ha de reiterarse la conveniencia de intensificar, en todo lo posible, la labor preventiva, calificada por la Ley Foral 15/2005 de prioritaria, para procurar evitar que las problemáticas que afectan a los menores desemboquen en la necesidad de que intervenga el sistema de protección de forma más expeditiva.

La institución ve preciso insistir, finalmente, en lo conveniente de continuar complementando las acciones dirigidas a potenciar la coordinación entre los agentes que actúan en materia de protección de menores, con los programas o acciones preventivas en el ámbito de la sensibilización social, del apoyo familiar, de las relaciones sociales, de ocio y animación, y de la formación y del empleo, en los términos previstos por el artículo 32 de la Ley Foral 15/2005.

Asimismo, en línea con lo apuntado en el anterior informe, valoramos positivamente el enfoque de integración de la atención de menores extranjeros no acompañados a través de los recursos normalizados del sistema, insistiendo en que, por tratarse normalmente de menores adolescentes, se ha de poner un especial énfasis en los aspectos relativos al acompañamiento en el tránsito a la vida adulta, evitando en todo lo posible la ruptura en la atención prestada al llegar a la mayoría de edad, que puede comprometer el proceso de inclusión.

#### **D) Actuaciones del sistema de protección:**

##### **a) Situaciones de riesgo.**

Entre las situaciones de desprotección, en términos generales, las de riesgo son aquellas que presentan una menor intensidad y, por lo tanto, exigen un menor grado de intervención administrativa.

A efectos indicativos de esta variable y de su evolución, el Departamento de Derechos Sociales viene facilitando a esta institución la cifra total de menores atendidos por el sistema especializado de protección. Se incluyen los menores en guarda (acogimiento residencial o familiar y guarda provisional en centros de observación y acogida o en familias de urgencia), los menores en centros de día, los menores en programas especializados de intervención familiar, los menores en el programa de educación de adolescentes, los menores atendidos por los equipos de atención a la infancia y a la adolescencia, y los menores incluidos en programas de autonomía personal.

La cifra de menores atendidos por el sistema especializado, según se colige de los datos del Departamento de Derechos Sociales referidos a 2021, sería de 2.346. La cifra es superior a la del año 2020 (2.243) y sigue la tendencia al alza que se aprecia, en términos generales, en los años precedentes (1.744 menores en 2018, 1.705 menores en 2017, 1.446 menores en 2016, 1.413 menores en 2015 y 2014, 1.267 menores en 2013 y 1.206 menores en 2012). Únicamente la cifra de 2019 es superior (2.411), año en el que, como se apuntaba en anteriores informes, hubo una especial incidencia de la llegada y atención a menores extranjeros no acompañados, que tuvo 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 (2011-2021), se comprueba que la cifra ha pasado de 1.160 menores a 2.346 menores, lo que supone un incremento superior al 100%. Esta evolución, medida en los últimos cinco años (2016-2021), supone un incremento aproximado del 62% (de 1.446 a 2.346). Los datos ponen de manifiesto que existe un 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, decrece levemente en 2021 respecto al año anterior (1.108 menores, sobre un total de 2.346, lo que supone un porcentaje próximo al 47%, en 2021; frente a 1.081 menores, sobre un total de 2.243 menores, lo que supone un porcentaje próximo al 48%, en 2020). El porcentaje de 2019 era próximo al 54% (cifra condicionada por la situación de la atención a menores extranjeros no acompañados de ese año) y el de 2018 próximo al 45%. Por ello, con la especificidad de 2019, se aprecia que esta variable se mantiene relativamente estable en los últimos años.

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, en particular, la tendencia de crecimiento que se aprecia en la serie de datos que se ofrecen, continúan, por otro lado, ratificando lo preciso de dotar de suficientes medios a los órganos administrativos y equipos de intervención actuantes.

##### **b) Situaciones de desamparo.**

Son aquellas situaciones en que la desprotección se manifiesta con mayor intensidad y suponen la asunción de la tutela del menor.

En el año 2021, fueron declarados en situación de desamparo 227 menores, cifra superior a la de 2020 (197 menores) y que ratifica la tendencia al alza apuntada en anteriores informes y que se aprecia durante los últimos años (222 menores en 2019, 144 menores en 2018, 90 menores en 2017, 40 menores en 2016, 35 menores en 2015, 19 menores en 2014 y 21 menores en 2013).

Como ya se viene reiterando, es deseable que se intensifiquen las medidas tendentes a evitar, en lo posible, las situaciones de desamparo, que suponen un mayor grado de desprotección y, por ende, de intervención.

Por otro lado, han sido 22 las declaraciones de remoción del desamparo, por cese de las causas que lo determinaron (13 en 2020, 15 en 2019, 12 en 2018, 6 en 2017, 4 en 2016 y 2 en 2015).

Ha de insistirse en la necesidad de que la Administración pública continúe con los esfuerzos tendentes a procurar las condiciones que hagan viable el retorno de los menores a sus familias de origen. Es preciso recordar a este respecto que este es el objetivo último del desamparo y que ello lleva implícita la obligación de potenciar la intervención con las familias que, por diversas circunstancias, no atienden o no pueden atender a sus menores.

En definitiva, es conveniente continuar reforzando las funciones de prevención, de detección de situaciones de riesgo y de intervención social con las familias, en aras a evitar, en lo posible, que las circunstancias determinen la necesidad de declarar el desamparo de los menores y, llegado el caso, de ser declarada tal situación de desprotección, a hacer viable el retorno.

### **c) Actuaciones de apoyo a las familias.**

Se refiere este punto a las familias que han recibido apoyos de la Administración pública, ya sean de carácter técnico o económico, con independencia de cuál haya sido la modalidad de actuación, y con el objetivo de tratar de evitar la separación o procurar el retorno, si la misma se hubiera producido. El dato es significativo por cuanto da una idea del número de familias que pueden precisar apoyo de la Administración y, por lo tanto, que encuentran dificultades, de mayor o menor intensidad, y de diversa índole, para atender adecuadamente a los menores de edad.

Según los datos ofrecidos por el Departamento de Derechos Sociales, 1.231 familias recibieron algún tipo de apoyo en el ejercicio 2021 (el dato era 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 pone de manifiesto que existe un notable número de núcleos familiares que precisan, en mayor o menor grado, de apoyo público por razón de la situación de sus menores, ya sea de desprotección o en riesgo de estarlo.

Todo ello hace preciso que se evalúe si los recursos con que actualmente cuenta el sistema de protección de menores son adecuados y suficiente para las necesidades de dicho sistema. En todo caso, se insiste en lo aconsejable de realizar un esfuerzo para dotar a los agentes actuantes en este ámbito (fundamentalmente, órganos competentes en la materia de la Subdirección de Familia y Menores, Servicios Sociales de Base, EAIA y entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras) de recursos suficientes, personales y materiales, para acometer con éxito esta tarea de tan elevada trascendencia social.

### **d) Menores en situación de guarda.**

La guarda es una de las medidas previstas para afrontar situaciones de desprotección y se ejerce a través de la figura del acogimiento, ya sea residencial o familiar.

En los datos ofrecidos por el Departamento de Derechos Sociales sobre los menores en guarda, se deslindan las situaciones de guarda provisional (a través de los centros de observación y acogida, y de familias de urgencia), de las situaciones de acogimiento, residencial o familiar (en este caso, estaríamos ya ante una guarda "no provisional", acordada tras la fase de valoración).

A partir de tales datos, se constata una evolución similar a la descrita en relación con la cifra de menores atendidos por el sistema especializado de protección. El dato de 2021 (1.108 menores) es ligeramente superior al de 2020 (1.081 menores), inferior al de 2019 (1.301 menores), y nuevamente superior al de ejercicios precedentes (797 menores en 2018 y 751 menores en 2017).

Como aspecto positivo, destacar que han crecido las situaciones de guarda provisional en familias de urgencia (de 11 en 2020 a 21 en 2021), al tiempo que han descendido las cifras de guarda provisional en centros de observación y acogida (de 401 en 2020 a 392 en 2021).

**e) Menores tutelados.**

La tutela, administrativa u ordinaria, es otra de las medidas de protección establecidas por la ley, vinculada a la situación de desprotección más intensa, esto es, al desamparo.

La cifra proporcionada de menores tutelados en 2021 es 549, que, como es lógico por la correlación existente, refleja una evolución similar a la expresada en apartados anteriores, siendo superior a la de 2020 (512), inferior a la de 2019 de 2019 (574 menores), y superior a la de años anteriores (427 en 2018 y 347 en 2017). La evolución al alza se aprecia también si se toma un periodo de diez años, habiéndose más que duplicado el dato (la cifra era 214 en 2011).

**f) Acogimientos vigentes y formalizados.**

La tutela de los menores desamparados y la guarda se formaliza a través del acogimiento.

En el año 2021, se formalizó el acogimiento de 216 menores, cifra inferior a la de 2020 (264 menores) y 2019 (382 menores).

La cifra de menores acogidos (no se computan en este apartado los menores que se encuentran en centros de observación y acogida, o en familias de urgencia, con medida de guarda provisional) es de 695 menores (680 menores en 2020, 675 menores en 2019, 520 menores en 2018, 494 menores en 2017 y 499 menores en 2016). Como puede apreciarse, la cifra total de menores acogidos ha crecido de forma significativa durante los últimos cinco años.

En lo que respecta a la relación entre unos y otros tipos de acogimientos, la Ley Foral 15/2005 declara la prioridad del acogimiento familiar respecto al residencial, así como del acogimiento en familia extensa respecto a la ajena, con la pretensión, con el carácter de principio general, de que el menor se halle en la situación más afín o cercana posible a su ámbito natural.

Por lo que se refiere a la primera relación (acogimientos familiares y residenciales), los datos recabados muestran que, en 2021, el porcentaje de acogimientos residenciales es levemente inferior al 60% (413 acogimientos residenciales, sobre un total de 695 acogimientos). Este indicador se mantiene en niveles muy similares en 2018, 2019 y 2020, pero era inferior en años precedentes (el dato de 2015 era próximo al 45% y el de 2016 al 54%).

Se vuelve a confirmar, por lo tanto, el elevado peso relativo de los acogimientos residenciales, lo que es expresivo de la dificultad para hacer valer la preferencia del legislador por el acogimiento familiar. Se está, probablemente, ante uno de los principales retos del sistema de protección de menores, pues se aprecia un elevado grado de institucionalización, y dificultades para revertir esta situación. Sin dejar de reconocer que se está ante un problema en que inciden diversos factores, esta institución no puede sino subrayar esta realidad, que demanda actuaciones por parte de los poderes públicos, habiendo insistirse en lo preciso de adoptar medidas que favorezcan el acogimiento familiar, para que los menores que lo precisen puedan ser atendidos, en lo posible, en un entorno familiar.

Respecto a la fase de guarda provisional o de acogidas de urgencia, como se ha apuntado anteriormente, en 2021 han crecido significativamente los casos de atención familiar (de 11 en 2020 a 21 en 2021), al tiempo que han decrecido levemente los de atención a través de centros de observación acogida (de 401 en 2020 a 392 en 2021), evolución que es positiva. No obstante, el peso relativo de los acogimientos en familias de urgencia continúa siendo muy bajo (0,5% aproximadamente). Dado que la preferencia del entorno familiar sobre el residencial también sería aplicable a esta fase, se ve necesario continuar avanzando en la consolidación del recurso de acogida familiar de urgencia, animando a 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 2021 el porcentaje de acogimientos en familia extensa es del 58,1% (164 casos, sobre un total de 282 acogimientos familiares), inferior al de 2020 (63,4%). Este porcentaje era del 65,1% en 2019, del 66,5% en 2018, del 58,9% en 2017 y del 64,4% en 2016

Ha de continuar instándose a que se potencien en todo lo posible la intervención y las actuaciones con el entorno familiar de los menores que precisen apoyo, para que, de ser necesario el acogimiento, pueda darse en el ámbito más próximo al natural. Estas actuaciones, por desarrollarse ordinariamente en este entorno próximo, pueden favorecer, asimismo, un mayor número de casos en que el retorno de los menores con sus padres sea posible y una menor prolongación de las situaciones de separación de los niños.

**g) Adopciones nacionales e internacionales y declaraciones de idoneidad.**

En 2021 se produjeron 6 adopciones nacionales (2 en 2020, 9 en 2019, 11 en 2018, 8 en 2017 y 7 en 2016) y 2 adopciones internacionales (4 en 2020, 22 en 2019, 29 en 2018, 22 en 2017 y 15 en 2016).

Como puede verse, las cifras de adopciones de 2021, especialmente en el caso de las internacionales, al igual que en el ejercicio precedente, son bajas, lo que puede obedecer a la peculiaridad de la situación vivida en los últimos dos años por causa de la covid-19.

**h) Menores en situación de conflicto social.**

Este punto se refiere a aquellos menores encuadrados en el sistema de protección que, por su situación de grave inadaptación, pueden encontrarse en riesgo de causarse perjuicios o causarlos a otras personas.

En 2021 se encontraron en esta situación 491 menores, según los datos proporcionados por el Departamento de Derechos Sociales. Se incluyen en este cómputo los datos referentes a menores de 14 años con diligencia penales preliminares (160 casos), que se añaden a los datos de menores en conflicto en centros de observación y acogida (152) y de menores en conflicto en otros programas del sistema de protección (179).

El dato comparable del año 2020 era de 368 menores, el del año 2019 de 483 menores y el del año 2018 de 540 menores.

El aumento de casos de 2021 respecto al año anterior se aprecia en los tres ámbitos considerados, con una especial incidencia en el caso de las diligencias penales preliminares (la cifra pasa de 79 a 160).

Ha de continuarse con los esfuerzos tendentes a atajar o reducir esta problemática, mediante la aplicación de medidas preventivas, educativas, culturales y de inserción. Asimismo, ha de insistirse en lo preciso de prestar un apoyo especial a las familias con menores en esta situación de conflicto, que, en no pocas ocasiones, padecen graves dificultades derivadas de la misma.

**i) Programas de autonomía personal.**

Por tales se entiende aquellos programas destinados a menores con edad comprendida entre los 16 y los 18 años sobre los que ha recaído alguna medida judicial y administrativa, en orden a lograr su integración social y laboral.

Según los datos ofrecidos por el Departamento de Derechos Sociales, en 2021 fueron 227 los menores en programas de autonomía. La cifra era de 194 menores en 2020, de 81 menores en 2019, de 48 menores en 2018 y de 36 en 2017.

Continúan creciendo, por lo tanto, las cifras relativas a estos programas, animando la institución a insistir en las actuaciones y medidas adoptadas en este ámbito, habiendo sido destacada en precedentes informes la conveniencia de potenciar los programas de emancipación o de tránsito a la vida adulta.

**j) Menores extranjeros no acompañados.**

Como ya se apuntaba en anteriores informes anuales, particularmente en 2019, la atención a menores extranjeros no acompañados tuvo una especial incidencia en el sistema de protección.

En 2020 y 2021 la incidencia ha seguido siendo relevante, aunque no tan elevada como en el referido año 2019.

Se exponen en este apartado los datos proporcionados por el Departamento de Derechos Sociales referentes a la atención a estos menores en el año 2021:

**a) Número de menores extranjeros no acompañados atendidos en 2021:**

En el año 2021 fueron atendidos en los recursos de protección 363 menores extranjeros no acompañados. Respecto a los recursos de atención, fueron atendidos desde los siguientes programas (un/una joven puede haber pasado por más de un recurso durante el año):

- Centro de Observación y Acogida: 183
- Programa de Acogimiento Residencial: 198

- Programa de Acogimiento Familiar: 3
- Programa de Apoyo a Jóvenes en Proceso de Autonomía: 154

a. Por edad:

Tramo de edad	Mujer	Hombre	Total
<14 años (nacidos/as 2008 y posterior)	0	2	2
>14 – 16 años (nacidos/as 2005 a 2007)	0	54	54
>16 -18 años (nacidos/as 2003-2004)	1	222	223
>18 -19 años (nacidos/as 2002)	2	65	67
>19 años	0	17	17
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>360</b>	<b>363</b>

b. Por sexo:

360 chicos, 3 chicas

b) Número de menores extranjeros no acompañados acogidos en el sistema de protección en 2021.

En el año 2021, han sido acogidos 363 menores extranjeros no acompañados en el sistema de protección, siendo atendidos desde los diferentes programas del siguiente modo (un/una menor puede haber sido atendida desde más de un programa a lo largo del año).

- Centro de Observación y Acogida: 183
- Programa de Acogimiento Residencial: 198
- Programa de Acogimiento Familiar: 3
- Programa de Apoyo a Jóvenes en Proceso de Autonomía: 154

c) Número de medidas de protección adoptadas formalmente con los menores extranjeros no acompañados (guarda y desamparo) en 2021.

En 2021 fueron atendidos desde los Centros de Observación y Acogida un total de 176 jóvenes, inicialmente con situaciones de guarda provisional (primera acogida). La valoración concluyó en el caso de 104 jóvenes con la declaración de su situación de desamparo. En el caso de 35 jóvenes el procedimiento finalizó sin declaración de desamparo, causando baja por diferentes motivos (tutela activa en otras CCAA, fugas, declaración de mayoría de edad...). A fecha 31 de diciembre de 2021 permanecían 37 jóvenes en proceso de valoración, sin haberse concluido el proceso.

d) Número de medidas de acogimiento adoptadas (residencial y familiar) en 2021.

Durante el año 2021 fue constituido el Acogimiento Familiar de dos jóvenes migrantes no acompañados.

En cuanto al Acogimiento Residencial, se incorporaron a dicha medida de protección 68 jóvenes durante el año 2021.

Se mantiene el seguimiento de los dos menores en acogimiento familiar de años precedentes.

e) Número total de plazas residenciales para menores extranjeros no acompañados.

Hasta el 14 de noviembre de 2021, los recursos específicos para los menores extranjeros no acompañados son:

- 1 Centros de observación y acogida (40 plazas)
- 30 plazas de Acogimiento residencial básico (pisos en la comunidad)
- 110 plazas en recursos habitacionales (pisos de preautonomía, en distintas localidades de la geografía navarra)
- 40 plazas de atención en el Programa de Autonomía en medio abierto (sin estancia en centro). Veinte de ellas en Pamplona y otras 20 en el Área de Tudela y Ribera.

A partir del inicio del nuevo concierto social, con fecha 15 de noviembre de 2021 solo hay un centro de 40 plazas exclusivamente para menores migrantes, el resto de plazas residenciales del sistema de protección son para acoger a todos los y las menores independientemente de su origen.

**f) Porcentaje de menores extranjero no acompañados respecto del total de menores atendidos en el sistema de protección:**

Del total de menores bajo medida de protección (acogimiento familiar y residencial) referenciados en este informe (695 menores), el 29% aproximadamente son menores extranjeros no acompañados.

**E) Actuaciones del sistema de reforma:**

En referencia al sistema de reforma, los datos proporcionados muestran que en 2021 se dictaron 256 medidas para su cumplimiento en medio abierto, cifra superior a la de 2020 (179 medidas) e inferior a la de años anteriores (325 medidas en 2017, 335 medidas en 2018 y 376 medidas en 2019).

Asimismo, los datos ponen de manifiesto que fueron 37 los menores afectados por medidas de internamiento, cifra también superior a la de 2020 (25 menores) e inferior a la de años anteriores (44 casos en 2017, 49 casos en 2018 y 58 casos en 2019).

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).

**5.4.2. Cuadro de información de la evolución de los últimos años.**

**I. Menores atendidos por el sistema de protección.**

		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Menores en guarda	Acogimiento residencial o familiar	550	538	469	485	461	499	494	520	675	669	695
	Guarda provisional (COAS)	164	197	184	174	179	225	235	264	611	401	392
	Guarda provisional familias de urgencia			2	7	17	15	22	13	15	11	21
	<b>Total</b>	<b>714</b>	<b>735</b>	<b>655</b>	<b>666</b>	<b>657</b>	<b>739</b>	<b>751</b>	<b>797</b>	<b>1301</b>	<b>1081</b>	<b>1108</b>
Menores en centros de día		27	26	30	46	25	26	27	24	27	23	28
MENORES en Programas Especializados de Intervención Familiar (PEIF)		132	175	152	181	212	176	270	343	332	307	252
MENORES en el Programa de Educación de Adolescentes (PEA)		32	28	28	30	24	25	41	45	40	40	37

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
MENORES con intervención de los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia EAIA (Estella, Tafalla, Tudela, Comarca/Zona Norte)	241	224	358	450	468	461	580	487	630	598	694
MENORES en PROGRAMAS de AUTONOMÍA	14	18	44	40	27	19	36	48	81	194	227
<b>Total</b>	<b>446</b>	<b>471</b>	<b>612</b>	<b>747</b>	<b>756</b>	<b>707</b>	<b>954</b>	<b>947</b>	<b>1110</b>	<b>1162</b>	<b>1238</b>
<b>TOTAL MENORES</b>	<b>1160</b>	<b>1206</b>	<b>1267</b>	<b>1413</b>	<b>1413</b>	<b>1446</b>	<b>1705</b>	<b>1744</b>	<b>2411</b>	<b>2243</b>	<b>2246</b>

## II. Familias atendidas por los EAIAs.

			2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>EAIA</b>	Estella	Familias	70	72	73	84	88	91	140	97	83	58	85
	Tafalla	Familias	60	56	58	75	65	69	96	57	70	70	80
	Tudela	Familias		5	77	97	110	106	162	81	91	84	87
	Comarca*	Familias								33	106	121	125
	Total		130	133	208	256	263	266	398	268	350	333	377

\* El EAIA de la Comarca de Pamplona se incorporó a la red de Atención Primaria en agosto de 2018.

## III. Familias acogedoras y que reciben apoyo técnico (dato a fecha 31/12/2021).

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Familias acogedoras</b>	198	218	210	210	217	198	190	209	186	190	187

## IV. Familias acogedoras que reciben ayuda económica.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Familias que reciben ayuda por acogimiento</b>	151	156	153	181	194	150 (familias)	186	191	246 (fam.)	259	269
						187 (menores)			296 (men.)		

## V. Familias con menores en otros programas que no suponen asunción de guarda.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>FAMILIAS CENTRO DÍA (se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).</b>			25	40	17	23	25	24	27	18	23
<b>FAMILIAS en programa Especializado de Intervención Familiar</b>	82	83	68	77	92	97	195	215	152	148	183
<b>FAMILIAS PEA (se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).</b>			28	30	24	25	28	35	40	40	37

## VI. Familias que reciben la ayuda por prestación económica compensatoria.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Prestaciones económicas compensatorias (son ayudas a menores, en 2013 ya se distingue a familias)</b>	96	56	26								
			18 Fam.	48 Fam.	71 Fam.	85 Fam.	92 Fam.	102 Fam.	97 Fam.	138 Fam.	155

## VII. Menores en situación de desamparo.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Desamparos declarados en el año</b>	38	32	21	19	35	40	90	144	222	197	227
<b>TOTAL MENORES TUTELADOS</b>	214	202	220	239	178	253*	347	427	574	512	549

\* A 31/12/16 sólo se tenían registrados 195 desamparos vigentes, dadas las remociones de desamparos y la pérdida de la vigencia de la medida por mayoría de edad.

## VIII. Menores en acogimiento residencial y familiar.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Acogimiento residencial</b>	310	292	225	237	209	271	265	311	411	412	413
<b>Acogimiento Familiar*</b>	240	246	244	248	252	228	229	209	264	268	282
<b>Total</b>	550	538	469	485	461	499	494	520	675	680	695

\* En acogimiento familiar no se entiende incluido el acogimiento preadoptivo.

## IX. Acogimientos en familia extensa y en familia ajena.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Familia ajena</b>	85	93	88	86	82	81	94	70	92	98	118
<b>Familia extensa</b>	155	153	156	162	170	147	135	139	172	170	164
<b>Total</b>	240	246	244	248	252	228	229	209	264	268	282

## X. Acogimientos familiares simples, permanentes y preadoptivos.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Acog. temporales</b>	68	61	72	51	49	42	57	27	25	34	78
<b>Acog. permanentes</b>	172	185	172	197	203	186	172	182	239	223	184
<b>Acog. urgencia</b>										11	10
<b>Acog. preadoptivos</b>	8	9	9	7	0	0	No	No	-	-	-

## XI. Menores en situación de guarda provisional.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Centro de Observación y Acogida Beloso Alto* (dificultad)</b>	64	65	56	55	64	67	90	47	73	60	64
<b>Centro de Observación y Acogida Ilundain** (conflicto)</b>	100	132	128	119	115	158	145	217	247	121	152
<b>Centro de Observación y Acogida MENAs</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	291	224	176
<b>FAMILIAS URGENCIA</b>			2	7	17	15	22	13	15	11	21
<b>TOTAL</b>	164	197	186	181	196	240	257	277	626	416	413

\* Desde el 2019 el COA Argaray pasa a ubicarse en Beloso Alto, pasando su gestión a la Fundación Pública Gizain

\*\* En el 2019 el COA de Conflicto cuenta con dos espacios físicos: Ilundain y Zizur.

## XII. Menores en conflicto.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Menores en COA conflicto</b>	100	132	128	119	115	158	145	217	247	121	152
<b>Menores en conflicto en otros programas (acogimiento residencial, PEA, ETC...)</b>	161	91	92	137	341	360	420	241	141	168	179
<b>Menores de 14 años infractores con diligencias preliminares</b>								82	95	79	160
<b>Total menores en conflicto</b>	261	223	220	256	456	518	565	540	483	368	491

## XIII. Menores en guarda.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Menores en acogimiento</b>	550	538	469	485	461	499	494	520	675	669	695
<b>COAS</b>	164	197	184	174	179	225	235	264	611	401	424
<b>Familias de urgencia</b>				7	17	15	22	13	15	11	21
<b>Total</b>	714	735	653	666	657	739	751	797	1301	1081	1140

## XIV. Adopción nacional.

		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Nº menores con propuesta de adopción*</b>	Total	8	16	9	10	8	10	8	11	9	9	7
	De Navarra	8	9	5	8	8	5	5	5	8	1	1
	Lista 0-2 años	3	2	3	2	3	2				1	1
	De otras CCAA		7	4	2	0	5	3	6	1	6	6
<b>Nº menores con propuesta de adopción del ANADP</b>		8	10	5	8	8	5	5	7	8	2	7
<b>Autos de adopción</b>		6	7	14	15	3	8 (1 de ellas denegada)	8	11	9	2	6
<b>Autos De adopción</b>	Con propuesta de Navarra	6	5	12	7	3	5	5	5	8	2	1
	De otras CCAA		2	2	8	0	2	3	6	1	0	6
<b>Familias solicitantes</b>		41	30	21	34	15	11	16	21	21	9	8

\* La Ley 28/2015, de 28 de julio, modifica la tipología de acogimiento familiar. La figura del acogimiento preadoptivo desaparece. A partir de la fecha de entrada en vigor de la ley se constituye por resolución administrativa una "delegación de guarda con fines de adopción".

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Certificados Idoneidad Nacional</b>	4	5	2	23	16	11	37	22	1	10	9

## XV. Adopción internacional.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Familias solicitantes</b>	45	46	18	29	19	23	21	18	18	11	6
<b>Certificados idoneidad</b>	93	70	59	56	22	40	37	29	10	15	12
<b>Menores adoptados</b>	65	45	49	27	30	15	22	29	22	4	2
<b>Total menores adoptados en Navarra</b>	1050	1095	1144	1171	1201	1216	1238	1278	1309	1313	1315

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Menores con seguimiento</b>	279	232	205	174	175	132	160	190	191	350	154

## XVI. Menores con apoyo de la Administración.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>MENORES CENTRO DÍA</b>	27	26	30	46	25	26	27	24	27	23	28
<b>MENORES en Programas Especializados de Intervención Familiar (PEIF)</b>	132	175	152	181	212	176	270	343	332	307	252
<b>MENORES en el Programa de Educación de Adolescentes (PEA)</b>	32	28	28	30	24	25	41	45	40	40	37
<b>MENORES con intervención de los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia EAIAS (Estella, Tafalla y Tudela, Comarca/Zona Norte*)</b>	241	224	358	450	468	461	580	487	630	598	694
<b>MENORES en PROGRAMAS de AUTONOMÍA</b>	14	18	44	40	27	19	36	48	81	194	227
<b>TOTAL</b>	446	471	612	747	756	707	954	947	1093	1162	1238

\* El EAIA de Comarca y Zona Norte desarrolla su labor a partir del 2019.

## XVII. Menores en el sistema de reforma.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Medio abierto**</b>	362	288	303	321	242	251	325	335	376	179	256
<b>Internamiento</b>	31	21	43	54	36	39	44	49	58	25	37

\*\* Las cifras se refieren al número de medidas dictadas para su cumplimiento en medio abierto por parte de menores. Las referencias al internamiento son al número de menores.

## 5.4.3. Sugerencias.

En ejercicio de la función de mejora de la protección de los derechos de los niños y niñas y de los adolescentes y de mejora de los servicios públicos que corresponde al Defensor del Pueblo de Navarra, esta institución valora positivamente las medidas recogidas en la información facilitada por el Departamento de Derechos Sociales y anima a su implementación.

Asimismo, ve oportuno trasladar al Departamento de Derechos Sociales las siguientes sugerencias:

**Primera.** Insistir en potenciar las líneas de actuación orientadas a favorecer la desinstitucionalización de los menores, y, en todo lo posible, reforzarlas, a fin de favorecer la permanencia en el medio familiar propio o, en su defecto, en familias de acogida.

Los datos apreciados vuelven a poner de manifiesto la dificultad para hacer valer la preferencia del acogimiento familiar respecto al residencial, siendo necesario procurar reducir el grado de institucionalización.

Apreciando como positiva la línea de actuación referida a tal finalidad que expone el Departamento de Derechos, se ve preciso sugerir en este ámbito la elaboración de Plan de reducción de la institucionalización de menores y de fomento del acogimiento familiar, que, atendiendo a tramos de edades y otros parámetros adecuados, recoja objetivos, medidas, compromisos, plazos temporales, etcétera, a fin de eliminar o minimizar la institucionalización y procurar revertir la situación apreciada.

Resulta pertinente continuar promoviendo la modalidad de acogimiento familiar, con medidas de concienciación, de formación a las familias acogedoras, de apoyo económico, etcétera.

Respecto a los acogimientos familiares de urgencia, aun cuando se aprecia una evolución favorable, el alcance es todavía muy limitado, por lo que se anima a continuar con su fomento.

**Segunda.** Reforzar en lo posible los recursos del sistema de protección de menores, así como a los distintos agentes actuantes en materia de protección del menor (órganos correspondientes de la Subdirección de Familia y Menores, Servicios Sociales de Base, EAIA, entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras, etcétera), teniendo en cuenta la evolución prevista o previsible de las necesidades del sistema de protección de menores, a la vista de las tendencias apreciadas en los últimos años.

Se hace preciso insistir en que, como se deriva de la serie de datos presentada, los indicadores de actividad de la última década han crecido de forma muy significativa, lo que aconseja una evaluación y adaptación constante de los medios disponibles.

Se hace necesario que el sistema de protección del menor cuente con suficientes recursos, humanos, materiales o técnicos, para acometer adecuadamente las funciones legalmente encomendadas, y se sugiere que, de ser posible, se refuercen las dotaciones actuales.

**Tercera.** Continuar con la revisión, mejora y desarrollo de la legislación foral sobre la protección de la infancia y la adolescencia, ajustándola a la evolución del ordenamiento jurídico en la materia, y de los enfoques de atención y protección de los derechos de los menores, así como a necesidades específicas detectadas paulatinamente.

A este respecto, señalar que el Departamento ha informado de la elaboración de un proyecto de ley foral en la materia a lo largo de 2021, habiéndose desarrollado un proceso participativo a tal fin.

**Cuarta.** Continuar con la puesta en marcha de las medidas y líneas de actuación previstas en el plan vigente de atención a la infancia y a la adolescencia, y de las actuaciones de programación y coordinación relacionadas con el mismo, así como con su evaluación periódica.

**Quinta.** Tener en cuenta en dicha evaluación la incidencia durante los últimos años de los programas de atención a menores extranjeros no acompañados que vienen desarrollándose sobre el conjunto del sistema de protección.

La institución anima a que se continúe con la atención a dichos menores extranjeros no acompañados, mejorando en todo lo posible los programas correspondientes y la coordinación con otras Administraciones competentes, coherenciándolos con el desarrollo de los restantes programas del sistema de protección.

Asimismo, la institución insiste en que considera 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.

**Sexta.** Incidir en la difusión de los derechos y deberes de los menores 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, con vistas a la prevención y la protección temprana de situaciones de riesgo, y a procurar, en lo posible, un sistema que funcione en red.

**Séptima.** 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.

**Octava.** Potenciar el apoyo a las familias con menores en situación de riesgo, a fin de procurar el mantenimiento de tales menores en su ámbito natural. Asimismo, reforzar el contacto, la información, acompañamiento y, en su caso, el apoyo, a las familias cuyos menores hayan sido declarados en situación de desamparo o separados del núcleo familiar, procurando, en lo posible, crear las condiciones precisas para hacer viable el retorno, sin perjuicio de la primacía en todo caso del interés superior del menor.

**Novena.** Intensificar los programas destinados a menores en situación de conflicto social, con medidas preventivas, educativas, culturales y de inserción social y, en su caso, laboral, integrando en tales programas la atención y apoyos especiales a las familias. En relación con ello, 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 implicada (ámbitos familiar, social y educativo, principalmente), y procurando minimizar de este modo las actuaciones del sistema de reforma.

**Décima.** Seguir reforzando 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.

**CAPÍTULO VI. PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.****6.1. 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, animándolos a que presenten propuestas de mejora de tales servicios, que, en algunos casos, incluso se transforman en propuestas de modificación normativa.

Así, desde el año 2008, los ciudadanos han presentado **344** propuestas de mejora. De ellas, **15** corresponden al año 2021.

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

De las 17 propuestas gestionadas (las 15 presentadas en 2021 y dos pendientes de 2020), una se trasladó al Defensor del Pueblo de España; y dos no se trasladaron a ninguna administración, por no contener una pretensión concreta, aunque se informa de las mismas en el presente informe. De las catorce restantes, seis se consideraron directamente aceptadas, otras seis se consideraron no aceptadas, y otras dos dieron lugar a la formulación de dos sugerencias (una de ellas, normativa), siendo una aceptada por la administración y la otra no.

Las citadas quince propuestas versaron sobre las siguientes materias:

- Servicios públicos: 4.
- Acceso a un empleo público: 4.
- Sanidad: 2.
- Bienestar social: 1.
- Funcionamiento de las entidades locales: 1.
- covid-19: 1.
- Justicia: 1.
- Vivienda: 1

En el siguiente cuadro, se identifican las propuestas y su resultado:

<b>Materia</b>	<b>Asunto</b>	<b>Administración destinataria</b>	<b>Resultado</b>
<b>Propuestas pendientes a 31 de diciembre de 2020</b>			
Entidades financieras	Creación de una banca pública similar a la desaparecida Caja de Ahorros de Navarra	Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial	Propuesta no aceptada.
Servicios públicos	Que se coloquen vallas en una zona de esparcimiento canino de Mendillorri	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	Propuesta aceptada.

**Propuestas 2021**

Acceso a un empleo público	Que en las listas de contratación temporal se especifiquen de los centros de atención primaria de destino.	Departamento de Salud.	Propuesta aceptada.
covid-19	Que se vacune a sus parejas y convivientes de las mujeres embarazadas antes que a la población general de la misma edad.	Departamento de Salud.	Propuesta no aceptada.
Funcionamiento de las entidades locales	Que se modifique el Decreto Foral Legislativo 1/2017, de 26 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Ordenación del Territorio y Urbanismo, en lo que respecta a la publicación de los Planes en los diarios editados en Navarra.	Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos.	Propuesta no aceptada.
Justicia	Que, a través de la carpeta ciudadana se pueda acceder por vía telemática a la base de datos de Justicia y poder obtener información y documentación de todos los procedimientos judiciales	Departamento de Políticas Migratorias y Justicia.	Propuesta aceptada.
Vivienda	Que se refuerce la información durante el proceso de adjudicación de las viviendas de protección oficial.	Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos.	Propuesta aceptada.
Servicios públicos	Que cesen los servicios que la empresa pública TRACASA presta a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.	Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital.	Inclusión en el Informe anual.
Servicios públicos	Que se regulen los espacios de esparcimiento canino.	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.	Sugerencia aceptada.
Acceso a un empleo público	Que, en los procedimientos de acceso al empleo público, se valoren, además de los conocimientos técnicos, las competencias, aptitudes, cualidades y capacidades personales	Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior.	Sugerencia normativa no aceptada.
Servicios públicos	Que se establezca una tarifa especial a personas mayores de 65 años en el transporte urbano que presta La Estellesa.	Departamento de Cohesión Territorial.	Propuesta aceptada.
Acceso a un empleo público	Que los pequeños ayuntamientos puedan cubrir sus servicios imprescindibles, como la secretaría municipal, con mayor rapidez y sin excesivas dificultades.	Departamento de Cohesión Territorial.	Propuesta no aceptada.
Sanidad	Que la vacuna del HPV (Virus del Papiloma Humano) se incluya en el calendario vacunal de Navarra tanto para niños como para niñas.	Departamento de Salud.	Remitida al Defensor del Pueblo de España.
Bienestar social	Que se contemplen beneficios fiscales para la contratación de personas que no tienen reconocido el 33% de discapacidad.	Departamento Derechos Sociales.	Propuesta no aceptada.

Servicios Públicos	Que se implante un servicio de autobús más amplio que garantice la conexión de las localidades más pequeñas con las ciudades.	Departamento de Cohesión Territorial.	Inclusión en el Informe anual.
Acceso a un empleo público	Que puestos de empleo de Operador Auxiliar Coordinador de SOS Navarra sean ocupados por Técnicos en Emergencias Sanitarias.	Departamento de Salud y Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	Propuesta no aceptada.
Sanidad	Que se facilite información a pacientes respecto a las demoras en las citaciones y al sistema de reclamación.	Departamento de Salud.	Propuesta aceptada.

## 6.2. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS.

A continuación, se describe el contenido de las propuestas presentadas por los ciudadanos.

### 6.2.1. Propuesta para la especificación de los centros de atención primaria de destino cuando tienen lugar contrataciones temporales.

**Materia:** Acceso a un empleo público.

**Administración destinataria:** Departamento de Salud.

**Resumen:** Una ciudadana propuso que, en las listas de contratación temporal del Servicio Navarro de Salud– Osasunbidea se especifique el centro de atención primaria de destino, para evitar malestares y garantizar la transparencia. Exponía que, en ocasiones, aparecen contratadas personas con menor puntuación, y entiende que ello se debe a que estas se encuentran incluidas en listas de contratación diferentes de quienes tienen una puntuación superior.

**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 Orden Foral 347E/2017, de 23 de marzo, 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, establece en su artículo 20 que las personas aspirantes a la contratación temporal formularán su elección de centro/ámbito de preferencia.

En las listas de contratos de larga duración, las personas aspirantes podrán optar a los ámbitos señalados en el Anexo I (entre otros, Complejo Hospitalario de Navarra, Hospital Reina Sofía, Gerencia de Atención Primaria, etcétera), mientras que en las listas de corta duración dentro de alguno de estos ámbitos (Área de Salud de Tudela, Área de Salud de Estella/Lizarra y Gerencia de Atención Primaria) se pueden elegir además tres opciones distintas, tal como establece el Anexo II de la citada Orden Foral.

Así, es cierto que las personas que acceden a las listas de contratación publicadas en la web pueden ver el ámbito del contrato de cada aspirante en la columna “Centro”, lo que les sirve para conocer su posición y cómo se están adjudicando los contratos. No obstante, dentro de los ámbitos en los que se efectúa una segunda opción no se puede ver el centro de trabajo concreto en el que se prestan servicios. Esta es una cuestión que se puede mejorar, con el fin de ahondar en una mayor transparencia para los aspirantes de las listas, facilitando así la comprobación de si un contrato se ha adjudicado siguiendo el orden establecido.

Por ello, le indico que aceptamos la propuesta, por lo que se va a intentar incluir la información relativa al centro de trabajo, además de la relativa al ámbito, en las listas publicadas en la web en el menor tiempo posible.”

El Departamento de Salud aceptó directamente la propuesta, por lo que, con el traslado de esta información a la ciudadana, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizada la actuación.

### 6.2.2. Propuesta para la vacunación contra la covid-19 al entorno de mujeres embarazadas.

**Materia:** covid-19.

**Administración destinataria:** Departamento de Salud.

**Resumen:** En el mes de enero de 2021, un ciudadano propuso que, dado que no se podía vacunar a las mujeres embarazadas porque no se conocían las consecuencias que pudiera causarles la vacuna, para evitar riesgos, se vacunase a sus parejas y convivientes antes que a la población general de la misma edad.

**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 vacunación frente a covid-19 es, en este momento, un objetivo prioritario en la lucha contra esta enfermedad, aunque en función de la disponibilidad de dosis se establece la necesidad de realizar un ejercicio de priorización siempre teniendo en cuenta los principios éticos y criterios de riesgo.

El objetivo de la vacunación es prevenir la enfermedad y disminuir la gravedad y mortalidad de la misma, además de disminuir el impacto de la pandemia sobre el sistema asistencial y la economía, protegiendo especialmente a aquellos grupos con mayor vulnerabilidad. A ello se suma la necesidad igualmente de proteger a las personas que tienen una mayor probabilidad de estar en entornos donde el SARS-CoV-2 está circulando y estar expuestos a una cantidad infectiva del virus.

En base a estos principios la Estrategia de vacunación frente a COVID-19 en España y en este marco también Navarra, establece los grupos de población a los que aplicará la vacuna en una primera etapa por su mayor vulnerabilidad (residentes de centros de mayores, grandes dependientes etc.) o por su mayor exposición al virus (personal sociosanitario y sanitario de primera línea y con mayor probabilidad de contacto con el virus).

En una segunda etapa, y siempre en función de las dosis disponibles, se comenzará la vacunación del resto de población, y se iniciará en las personas que más riesgo de complicaciones, hospitalización y fallecimiento tienen por la enfermedad (mayores de 80 años, 70-79 años).

Una vez cubierta esta etapa es cuando se tiene previsto iniciar la vacunación del resto de población, seguramente comenzando por las que tienen patologías o condiciones de mayor riesgo de enfermedad grave y posteriormente extendiéndola al resto de población. En este momento no podemos estimar cuando se podrá empezar con esta extensión poblacional ni la forma de priorizarla, ya que no disponemos de información sobre el número de dosis y ritmo de recepción de las mismas. En cuanto conozcamos esos datos, informaremos sobre cuándo y cómo se irá avanzando en la vacunación.”

El Defensor del Pueblo solicitó un informe complementario al Departamento de Salud, en el que se valorase específicamente la cuestión suscitada por el ciudadano, sobre si había de priorizarse en la vacunación a las parejas y convivientes de mujeres embarazadas respecto a la población general de su misma edad.

El Departamento de Salud remitió la siguiente información:

“En ningún momento, ni en la Ponencia de Vacunas, ni en la Comisión de Salud Pública del Ministerio de Sanidad se ha considerado la vacunación de las parejas/personas convivientes de las mujeres embarazadas como grupo a priorizar.

El riesgo de desarrollar complicaciones graves en una persona con infección por coronavirus está asociada a la edad y a determinadas patologías.

En la 4ª Actualización de la Estrategia de Vacunación del Ministerio [https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/prevPromocion/vacunaciones/covid19/docs/COVID-19\\_Actualizacion4\\_EstrategiaVacunacion.pdf](https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/prevPromocion/vacunaciones/covid19/docs/COVID-19_Actualizacion4_EstrategiaVacunacion.pdf) Se encuentra el siguiente gráfico del artículo

Williamson EJ, Walker AJ, Bhaskaran K et al. Factors associated with COVID-19-related death using OpenSAFELY. Nature 2020; 584: 430-436. <https://www.nature.com/articles/s41586-020-2521-4.pdf>.

En él se presenta relacionada la Razón de riesgo de mortalidad por COVID-19 según características de los pacientes, que ha permitido la priorización de población según condiciones de alto riesgo de complicaciones.

Se aprecia la razón de riesgos de mortalidad por COVID, con su intervalo de confianza al 95% y se señala con la línea roja vertical el valor de 1.

Así, se puede ver las características y enfermedades por sí mismas, una vez ajustados el resto de los factores, presentan mayor riesgo, y dentro de ellas también, el riesgo según grado.

Así, se ve que las condiciones que determina el mayor riesgo de mortalidad es la edad. Tomando como referencia el tramo de edad de 50-59 años, el riesgo de mortalidad aumenta según aumenta la edad, en el tramo de edad de >80 años, el riesgo es aproximadamente 20 veces mayor.

Las personas con un órgano trasplantado presentan un riesgo 3 veces mayor.

Otras condiciones y enfermedades crónicas que también presentan un riesgo mayor de 2, una vez ajustado por el resto de factores, son: neoplasias hematológicas malignas diagnosticadas hace <5 años, enfermedad renal con GFR<30, infarto cerebral o demencia, otras enfermedades neurológicas, pacientes con inmunosupresión.

Por este motivo, la estrategia de vacunación ha priorizado, en función de la vulnerabilidad, en primer lugar, a las personas  $\geq 80$  años, y posteriormente a las de 70-79 y a las personas con condiciones de alto riesgo de enfermedad grave por COVID.

Entre estas últimas se ha elegido, en colaboración con las Sociedades Científicas, un grupo de enfermedades que presentan, como digo, un alto riesgo de desarrollar complicaciones y por otro lado, es factible identificar de forma precisa y fiable a quienes las padecen.

En la Estrategia de Vacunación del Ministerio y en su adaptación en Navarra no se ha considerado que una persona que está embarazada por el hecho de estarlo tenga más riesgo de sufrir complicaciones ni se ha indicado la vacunación de sus convivientes/parejas.

Como una mujer embarazada puede además tener otras condiciones que aumenten este riesgo, en la ficha técnica de las vacunas se señala que su administración durante el embarazo debe ser considerada cuando los beneficios potenciales superen los riesgos potenciales para la madre y el feto.”

Con el traslado de la posición negativa del Departamento de Salud al ciudadano, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

### **6.2.3. Propuesta para la modificación del Decreto Foral Legislativo 1/2017, de 26 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Ordenación del Territorio y Urbanismo, en lo que respecta a la publicación de los Planes en los diarios editados en Navarra.**

**Materia:** Funcionamiento de las entidades locales.

**Administración destinataria:** Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos.

**Resumen:** El Ayuntamiento de Valtierra propuso que la normativa urbanística foral fuese actualizada a los medios actuales. Exponía que el artículo 72 de la Ley Foral de Territorio y Urbanismo recoge que la tramitación de Planes Parciales, Planes Especiales de desarrollo y Planes Especiales de Actuación Urbana deben someterse a un proceso de participación ciudadana, sometiéndolo a continuación a información pública mediante anuncio en el Boletín Oficial de Navarra, y publicado, al menos, en los diarios editados en Navarra. Consideraba sorprendente que una legislación tan actual continúe remitiendo a la publicación en diarios editados en Navarra, con el consecuente coste que tiene la misma, cuando en pleno desarrollo de la tecnología de la información, podrían emplearse numerosos medios alternativos que complementen el

anuncio en el Boletín Oficial de Navarra, sin la necesidad de generar un coste por la publicación en un medio físico, al que, por otra parte, se le presume menor capacidad de difusión que cualquier otro tecnológico.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, para su valoración.

El Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos emitió el siguiente informe:

“El artículo 72 del TRLFOTU, referido al procedimiento de tramitación de los Planes Parciales, Planes Especiales de desarrollo y Planes Especiales de Actuación Urbana – que resulta asimismo aplicable a los Estudios de Detalle y a las modificaciones de las determinaciones de ordenación pormenorizada contenidas en los Planes Generales Municipales, por remisión de los artículos 74 y 77.3 respectivamente – determina que “a) La aprobación inicial se otorgará por el ayuntamiento que lo hubiera formulado, tras un proceso de participación ciudadana conforme al artículo 7 de la presente ley foral, sometándolo a continuación a información pública, como mínimo durante un mes, mediante anuncio en el Boletín Oficial de Navarra y publicado, al menos, en los diarios editados en Navarra (...)”.

El Ayuntamiento de Valtierra considera necesario estudiar otras alternativas digitales de publicidad, distintas a los anuncios en prensa, que conlleven un menor coste económico, y mayor capacidad de difusión.

El TRLFOTU establece el Boletín Oficial de Navarra y los diarios editados en Navarra como únicos instrumentos para difundir la información relativa a los expedientes en curso. Sin embargo, la legislación estatal ya viene contemplando la necesidad de introducir medios telemáticos para proporcionar y difundir los planes en tramitación y aquellos que se encuentren en vigor. Así, el artículo 25.4 del Texto Refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana, determina que “Las Administraciones Públicas competentes impulsarán la publicidad telemática del contenido de los instrumentos de ordenación territorial y urbanística en vigor, así como del anuncio de su sometimiento a información pública”.

Asimismo, el artículo 70 ter de la Ley de Bases de Régimen Local exige a las Administraciones Públicas publicar por medios telemáticos el contenido actualizado de los instrumentos de ordenación territorial y urbanística en vigor, del anuncio de su sometimiento a información pública y de cualesquiera actos de tramitación que sean relevantes para su aprobación o alteración.

En este sentido, se están produciendo importantes avances. Prueba de ello es que en la web del Gobierno de Navarra <http://www.ExposicionpublicaOT.navarra.es> ya pueden consultarse los instrumentos de ordenación territorial y urbanística que han sido aprobados en la Comunidad Foral, a través del Sistema de Información Urbanística de Navarra, [https://administracionelectronica.navarra.es/SIUN\\_Consulta/Index.html#/inicio](https://administracionelectronica.navarra.es/SIUN_Consulta/Index.html#/inicio).

En este sentido, es evidente que los recientes desarrollos tecnológicos permiten la aplicación por parte de la Administración Pública de servicios y medios telemáticos más prácticos que favorecen los vínculos de comunicación y que conllevan menor coste económico a la ciudadanía. Asimismo, y al margen de los aspectos económicos a los que alude el Ayuntamiento de Valtierra, es innegable que la publicación de la apertura de los periodos de información en el BON y en prensa se efectúa sólo una vez en una fecha determinada, y solo consta un anuncio, sin contenido documental. Sin embargo, la publicación por medios telemáticos permite difundir el contenido completo de los instrumentos de planeamiento sometidos a información pública. Por lo tanto, es necesario seguir avanzando en orden a obtener mejor accesibilidad a la información que dispone la Administración Pública.

Sin perjuicio de lo expuesto, no debe perderse de vista que el objetivo de la Administración es atender los intereses de toda la ciudadanía, de manera que debe hacer uso de los distintos medios de difusión necesarios para llegar a la mayor parte de la ciudadanía posible. Y la realidad es que hay colectivos o grupos sociales que todavía hoy no tienen acceso a dichos medios telemáticos, y a los que la Administración debe seguir dando respuesta, sin ser excluidos. Por lo tanto, deben propiciarse todos aquellos medios de difusión necesarios, para evitar que determinados grupos sociales pueden quedar excluidos, por no disponer de las habilidades o conocimientos necesarios para su acceso a través de medios telemáticos.

Por todo lo expuesto, se informa que, desde este Departamento, en el marco de la próxima revisión que tiene previsto acometer del Decreto Foral Legislativo 1/2017, de 26 de julio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Foral de Ordenación y del Territorio y Urbanismo, se valorarán cuáles son las medidas oportunas para asegurar la difusión de la información pública y su puesta a disposición de la ciudadanía de la manera más amplia y económica posible.”

Con el traslado de esta información del Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos al autor de la propuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **6.2.4. Propuesta para la unificación de bases de datos y acceso a documentación en materia de Justicia.**

**Materia:** Justicia.

**Administración destinataria:** Departamento de Políticas Migratorias y Justicia.

**Resumen:** Una ciudadana propuso que, a través de la carpeta ciudadana, se pudiese acceder por vía telemática al sistema de justicia, tener información de todos los procedimientos y acceder a la documentación de todos ellos.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Políticas Migratorias y Justicia, para su valoración.

El Departamento de Políticas Migratorias y Justicia emitió el siguiente informe:

##### “1.- Introducción

Primeramente, agradecer sus propuestas, que se anticipan a las actuaciones que la Dirección General de Justicia, en colaboración con el Tribunal Superior de Justicia de Navarra, está llevando a cabo en los últimos meses.

Aclarar que cuando se habla de unificación de bases de datos, entendemos que se refiere a la interoperabilidad entre los distintos sistemas de información para gestión procesal y administrativa de los procesos judiciales y de los procedimientos de reconocimiento de la justicia gratuita y de mediación intrajudicial.

En este sentido, la Ley 18/2022, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia, pretende la efectiva y general utilización de las tecnologías de la información y comunicación en la Administración de Justicia, e igualmente por parte de los ciudadanos y de los profesionales de la justicia, en sus relaciones con dicha Administración y en las relaciones entre ésta con el resto de Administraciones y organismos públicos, de modo que se garantice, en dicho ámbito, el acceso, autenticidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad, conservación e interoperabilidad de los datos, informaciones y servicios gestionados.

En el Preámbulo de la precitada Ley se señala, como uno de sus objetos, definir el conjunto de requisitos mínimos de interconexión, interoperabilidad y seguridad necesarios a fin de garantizar la seguridad en la transmisión de los datos y cuantas otras exigencias se contengan en las leyes procesales.

La herramienta que define estos requisitos es el Esquema Judicial de Interoperabilidad y Seguridad en el que se recogen:

Interoperabilidad con Ciudadanos. Se realizarán a través de sedes judiciales electrónicas y otros sistemas de comunicación electrónica especializados todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación de la Administración de Justicia o de los ciudadanos y profesionales por medios electrónicos.

En el caso de Navarra, el Sistema que está disponible para realizar estas actuaciones es la Sede Judicial Electrónica de Navarra.

Interoperabilidad con el resto de Administraciones públicas. La cooperación de otras Administraciones públicas con la Administración de Justicia para suministrar, a los órganos judiciales y las unidades

funcionales a su servicio, a través de las plataformas de interoperabilidad establecidas por el Consejo General del Poder Judicial y por las Administraciones competentes en materia de justicia, la información que precisen en el curso de un procedimiento judicial en los términos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos digitales, en la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial y en las leyes procesales.

Asimismo, y en cumplimiento de lo previsto en el Art. 37.4 de la Ley 18/2011, de 5 de julio, en materia de tramitación del procedimiento por medios telemáticos, es necesaria la colaboración con otras Administraciones y organismos públicos, para asegurar que los expedientes y demás actuaciones que deban ser remitidos se realicen en todo caso por vía telemática, a través de la correspondiente sede judicial electrónica y otros sistemas de comunicación electrónica especializados, con los requisitos previstos.

En el caso de Navarra, el Sistema que está disponible para realizar dichas actuaciones de las Administraciones públicas es el Portal PSP.

## 2.- Análisis de las propuestas

Recogidos los antecedentes normativos a tener en cuenta, se pasa a responder las propuestas planteadas.

1.- Unificación de las bases de datos de justicia, del servicio de Justicia gratuita y de los servicios de mediación intrajudicial.

Con fecha 1 de octubre de 1999, tuvieron efectividad los trasposos a Navarra de las competencias en materia de gestión de medios personales y provisión de medios materiales y económicos al servicio de la Administración de Justicia.

Desde esa fecha, se han llevado a cabo distintas iniciativas en cuanto a sistemas de información de gestión y apoyo a la actividad judicial, entre otros:

- Sistema de gestión procesal, Avantius
- Sede Judicial Electrónica de Navarra
- Portal de Servicios para profesionales, PSP

Por otra parte, el Gobierno de Navarra, para la gestión del servicio de Justicia Gratuita y servicio de mediación intrajudicial ha desarrollado:

- Sistema de gestión del reconocimiento del derecho de justicia gratuita, ASIGNA
- Sistema de gestión de mediación intrajudicial (en proceso de desarrollo módulo específico de AVANTIUS)

En cuanto a la propuesta planteada, explicar que la interoperabilidad entre los sistemas de gestión procesal de la Administración de Justicia de Navarra (Avantius), sistema de reconocimiento de justicia gratuita del Gobierno de Navarra (Asigna), y sistema de mediación intrajudicial (en proceso de desarrollo informático) es ya efectiva.

En cuanto a los datos que comparten, en base al artículo 5 del REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, se listan los principios relativos al tratamiento:

“1. Los datos personales serán:

- a) Tratados de manera lícita, leal y transparente en relación con el interesado (licitus, lealtad y transparencia);
- c) Adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados (minimización de datos);

En base a este articulado, el Gobierno de Navarra solo debería tratar los datos de los asuntos en los que interviene para la gestión de la justicia gratuita y mediación intrajudicial, por lo que se entiende que no está legitimado para tratar otros.

2.- Posibilidad de realización de las notificaciones telemáticas con el ciudadano.

Como se ha explicado anteriormente, se ha creado la Sede Judicial Electrónica de Navarra para las comunicaciones de la Administración de Justicia con las personas físicas y jurídicas. Con fecha 1 de julio de 2020 se incorporaron de dicha Sede las personas jurídicas y, una vez verificando el correcto funcionamiento, se va a avanzar en incorporar a las personas físicas este próximo mes de marzo.

Los ciudadanos podrán presentar escritos ante los órganos judiciales de Navarra y recibir notificaciones telemáticas en aquellos asuntos judiciales en los que son parte del expediente.

3.- Acceso a la carpeta ciudadana de los procedimientos, estado de tramitación, documentación de los expedientes y a las órdenes de embargo y ejecución.

La Carpeta ciudadana del Gobierno de Navarra es una herramienta que cuenta con varios servicios:

- Facilita información acerca de las gestiones que una persona ha realizado con la Administración, así como el estado de sus trámites iniciados.

- Ofrece la posibilidad de añadir trámites de su interés a la carpeta favoritos, con la ventaja de que, cada vez que haya una adecuación en uno de ellos, le llegará un aviso al teléfono móvil. Hay que tener en cuenta que el mensaje no avisa sobre qué trámite en concreto se ha producido la actualización, así que es conveniente no añadir muchos trámites a favoritos.

- Permite la suscripción desde su perfil de la herramienta a todos los temas que sean de su interés, para estar siempre informado sobre ellos.

- Además, como servicio complementario, siempre aparecerán en su página de inicio todas las noticias e información de interés sobre los servicios ofrecidos por el Gobierno de Navarra.

Para acceder, se necesita tener una identificación de acceso, que se realiza únicamente mediante el certificado digital o DNI electrónico.

En la actualidad, a través de dicha herramienta no se puede consultar la información de los expedientes ni de justicia gratuita ni de mediación intrajudicial. No se tiene una previsión a corto plazo de realizar la integración de ASIGNA y AVANTIUS con dicha herramienta.

No obstante, en el caso de los procesos judiciales, a través de la Sede Judicial Electrónica, sí se pueden visualizar los expedientes.”

El Departamento de Políticas Migratorias y Justicia aceptó la propuesta, por lo que, con el traslado de esta información a la ciudadana, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **6.2.5. Propuesta para la información durante el proceso de adjudicación de Viviendas de Protección Oficial.**

**Materia:** Vivienda.

**Administración destinataria:** Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos.

**Resumen:** Una ciudadana propuso que, durante el proceso de adjudicación de las viviendas de protección oficial se reforzara la información que se facilita a los ciudadanos que participan en dichos procedimientos. En concreto, proponía que se les informase del procedimiento de sorteo, adjudicación, así como de los plazos y, en su caso, denegación o adjudicación, evitando la inseguridad e incertidumbre de “no saber”.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, para su valoración.

El Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos emitió el siguiente informe:

“Con carácter trimestral se publican en la web las promociones que se van a adjudicar, con detalle de las viviendas por número de dormitorios, reservas y tramo. Para cada promoción, existe una ficha detallada sobre emplazamiento, superficie y calidades de las viviendas, etc. Se adjunta como ejemplo una ficha de una promoción en alquiler que se adjudicó en diciembre de 2020 (Anexo). Se pueden consultar las fichas de todas las promociones existentes, a través de un buscador o en el siguiente enlace:

[http://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Vivienda/Ciudadanos/Censo+de+vivienda/Promociones+en+vigor/?pend=0](http://www.navarra.es/home_es/Temas/Vivienda/Ciudadanos/Censo+de+vivienda/Promociones+en+vigor/?pend=0)

Por otra parte, se ha de señalar que las viviendas no se adjudican por sorteo, sino por baremo. El mismo es público, y cada persona conoce antes de comenzar el procedimiento de adjudicación los puntos que tiene, los epígrafes que dan derecho a cada puntuación y las reservas a las que opta. Puede optar por no concurrir a las promociones existentes en ese trimestre en cuestión, o seleccionar de las existentes solo aquellas que le interesan.

Por otra parte, la lista de adjudicatarios es pública, y como tal se publica en la web [http://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Vivienda/Ciudadanos/Censo+de+vivienda/Tablon/](http://www.navarra.es/home_es/Temas/Vivienda/Ciudadanos/Censo+de+vivienda/Tablon/).

En cuanto a las alegaciones y reclamaciones presentadas, se contestan a las personas que las han interpuesto.

Por último, se ha de señalar que en atención a la propuesta planteada y otras similares en el mismo sentido, se ha publicado en la web de vivienda, a partir del último proceso de adjudicación, un documento explicativo con la puntuación de las adjudicaciones. Se puede consultar el documento actual en el siguiente enlace: <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/22E612CC-1A9A-47AA-B95B-4F1C32853990/470250/ReservasypuntuacionesMarzo2021.pdf> “

Con el traslado de esta información a la autora de la propuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

**6.2.6. Propuesta para el cese de los servicios que la empresa pública TRACASA presta a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, como consecuencia de varias incidencias que ha sufrido en el acceso al Buzón Ciudadano y de la inadecuada atención recibida.**

**Materia:** Servicios públicos.

**Administración destinataria:** Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital.

**Resumen:** Un ciudadano proponía el cese de los servicios que la empresa pública TRACASA presta a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, como consecuencia de varias incidencias que había sufrido en el acceso al Buzón Ciudadano y de la inadecuada atención recibida.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo trasladó al ciudadano que haría constar su propuesta en el informe anual que la institución presenta al Parlamento de Navarra.

**6.2.7. Propuesta para regular los espacios de esparcimiento canino.**

**Materia:** Servicios públicos.

**Administración destinataria:** Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.

**Resumen:** Una ciudadana proponía, por un lado, que los pipican se instalasen alejados de las viviendas, de forma que se evitaran las molestias causadas por los ladridos de los perros y, por otro, que, a través de la aprobación de una ordenanza municipal, se regulase el horario de apertura y cierre de los mismos. Exponía que, desde que se colocó un pipican al lado de su vivienda, le resultaba imposible descasar, estudiar o tener silencio.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, para su valoración.

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña emitió el siguiente informe:

“[..]

Se ha dado el preciso traslado a los Técnicos veterinarios redactores de la nueva ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DE LA TENENCIA DE ANIMALES EN LA CIUDAD DE PAMPLONA que se está redactando, en este momento, el segundo anteproyecto de la ordenanza, para que analicen y tengan en consideración estas aportaciones.

Informarle así mismo que, de conformidad con lo previsto en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que exige que con carácter previo a la aprobación del proyecto de una disposición de carácter general que se someta a los trámites de consulta, audiencia e información pública la propuesta de disposición normativa a modificar, y de acuerdo con la letra a) del apartado 1 del artículo 127 de la Ley de Bases de Régimen Local, se realizarán los trámites de consulta, audiencia e información públicas del anteproyecto de modificación de la Ordenanza Municipal reguladora de la tenencia de animales en la ciudad de Pamplona y se publicará en el portal web de este ayuntamiento, por un plazo de 30 días, al efecto de recabar la opinión de las personas y de las organizaciones más representativas potencialmente afectadas por las mismas. Así pues, doña M<sup>a</sup> del Puy Sánchez Serrano podrá aportar nuevamente, en ese momento, las sugerencias e indicaciones que considere”.

A la vista de lo expuesto en el informe remitido, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña manifestando que esta institución viene recibiendo con asiduidad diversas quejas y consultas relativas al problema del ruido, generado por elementos y actividades de diferente naturaleza, y que, en determinadas circunstancias de intensidad o de continuidad, especialmente cuando es padecido en el propio domicilio, puede afectar negativamente al disfrute de derechos constitucionales.

Asimismo, señaló que las Administraciones públicas y, en particular, las entidades locales, cuentan con un papel muy relevante en la garantía de los derechos de las personas afectadas por el ruido, habiendo de adoptar medidas de protección de estos, ordinariamente para conciliar el ejercicio de las diversas actividades emisoras, limitándolas, con los citados derechos.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, en línea con lo que se anunciaba en el informe recibido, se valorase en profundidad el estudio de las medidas propuestas, en garantía del derecho de los vecinos a no soportar ruidos excesivos en el ámbito domiciliario.

Con la formulación de dicha sugerencia al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, el Defensor del Pueblo de Navarra finalizó sus actuaciones, dando por aceptada la sugerencia.

#### **6.2.8. Propuesta para que, en procesos selectivos de acceso a puestos de las Administraciones públicas sean valoradas las competencias y aptitudes personales de quienes participan.**

**Materia:** Acceso a un empleo público.

**Administración destinataria:** Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior.

**Resumen:** Un ciudadano proponía que, en los procedimientos de acceso al empleo público se valorasen, además de los conocimientos técnicos, las competencias, aptitudes, cualidades y capacidades personales para desempeñar un servicio público de calidad, tales como la empatía, la atención al público, el interés del bien común o el altruismo, entre otras, a través de pruebas de personalidad, dinámicas de grupo o entrevistas personales. Consideraba que sería un beneficio para el conjunto de la ciudadanía y que repercutiría en su satisfacción y en una mayor calidad de los servicios prestados por la Administración.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, para su valoración.

El Departamento de Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior emitió el siguiente informe:

“Sobre la cuestión planteada procede señalar que, aun compartiendo la finalidad de la citada propuesta, que no es otra que la mejora de la calidad de los servicios públicos prestados a la ciudadanía, no se pueden pasar por alto distintos condicionantes que deben ser tenidos en cuenta e la hora de plantear, gestionar, tramitar y resolver un proceso selectivo de ingreso en las Administraciones Públicas.

En efecto, todo procedimiento de selección para el ingreso en una Administración Pública tiene como principios rectores máximos, los principios de igualdad, mérito y capacidad, consagrados en el artículo 23.2 de la Constitución en el primer caso y en el artículo 103.3 en el caso de los dos últimos.

En este sentido, el artículo 5 del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, aprobado por Decreto Foral Legislativo 251/1993, de 30 de agosto, dispone que la selección de los aspirantes al ingreso como funcionarios en las Administraciones Públicas de Navarra se realiza mediante convocatoria pública y la práctica de las correspondientes pruebas selectivas por el sistema oposición o concurso-oposición. La oposición consiste en de la celebración de una o más pruebas competitivas para determinar la aptitud de los aspirantes y fijar el orden de prelación de los mismos. Dichas pruebas selectivas, añade el apartado 4 del mismo precepto, deberán basarse, en todo caso, en los principios de mérito y capacidad. Asimismo, se establece que las pruebas selectivas son de carácter teórico y práctico pudiendo comprender la realización de cursos de formación y práctica administrativa.

Así las cosas, y en base a lo expuesto, los procesos selectivos de ingreso en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos quedan configurados como procedimientos de concurrencia competitiva debiendo demostrar quienes participan en ellos, a través de las pruebas selectivas correspondientes, que disponen de los conocimientos y habilidades exigidas en las bases de la convocatoria a fin de establecer una prelación entre ellos. Para conseguir este fin es preciso que las pruebas consistan en la evaluación y valoración de parámetros objetivos, tanto de carácter teórico como práctico, quedando un estrecho margen para la inclusión de otros elementos valorativos”.

A la vista de la contestación recibida, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior comunicándole que había tenido conocimiento a través de los medios de comunicación que, recientemente, el Ministerio con competencias en materia de función pública había encargado a un comité de expertos la elaboración de un informe titulado “Orientaciones para el cambio en materia de selección en la Administración General del Estado”, con el que se había puesto en marcha un programa para repensar la selección de personal y orientar los procesos selectivos de acceso a la función pública a las nuevas circunstancias de relevo generacional, la irrupción de la inteligencia artificial y la robotización y las nuevas necesidades de talento.

Según las noticias a las que había tenido acceso esta institución, el informe elaborado señalaba, como una de las deficiencias del proceso de selección, que el tipo de pruebas es prácticamente el mismo para los distintos cuerpos del mismo subgrupo de titulación: “en muchas ocasiones, las diferencias no son cualitativas sino cuantitativas, lo único que cambia en realidad es el temario que se debe estudiar”. Por ello, su objetivo era adaptar los procesos selectivos a la diversidad de funciones desempeñadas en el sector público.

Asimismo, en las noticias publicadas se indicaba que el informe señala lo siguiente: “otra debilidad comúnmente aceptada de nuestro sistema selectivo consiste en que no hemos superado un modelo tradicional que hace descansar la selección de los aspirantes en sus conocimientos teóricos”. Ante este hándicap, el nuevo modelo pretende reducir el predominio en las oposiciones de las pruebas memorísticas y realizar pruebas que valoren las competencias y conocimientos de las personas aspirantes.

Más en concreto, según se publicaba, en el informe elaborado se señala la conveniencia de que, en todo proceso selectivo, exista al menos una prueba que permita valorar las competencias de las personas aspirantes, previéndose incluso reforzar las pruebas de carácter práctico, avanzando cada vez más hacia pruebas consistentes en exámenes de caso o ejercicios de simulación que permitan recrear situaciones para predecir el comportamiento de las personas aspirantes en su futuro desempeño profesional.

Por ello, a la vista de que los procesos selectivos de acceso a la función pública se encuentran por el Estado en un proceso general de revisión con el que se pretende superar las deficiencias y carencias del sistema actualmente vigente, y que la propuesta del ciudadano iba en línea con los objetivos buscados en ese proceso general de revisión, el Defensor del Pueblo de Navarra vio oportuno realizar la siguiente sugerencia:

“Sugerir al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, que, cuando en el marco general de la revisión de los sistemas selectivos del personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra, se analice la modificación de la normativa pertinente, se tomen en consideración, como factores de valoración, las competencias y aptitudes personales de quienes participen en los procedimientos de ingreso”.

En contestación a la sugerencia normativa formulada, el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior remitió el siguiente informe:

“Con carácter previo al análisis de dicha sugerencia, es preciso recordar que el acceso a la función pública se encuentra configurado, desde el punto de vista constitucional, en torno a dos preceptos, el artículo 23.2. y el 103.3. de la Constitución. El primero de ellos establece el derecho a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos, con los requisitos que señalen las leyes; y el segundo dispone que la ley regula el estatuto de los funcionarios públicos, el acceso a la función pública de acuerdo con los principios de mérito y capacidad, las

peculiaridades del ejercicio de su derecho a sindicación, el sistema de incompatibilidades y las garantías para su imparcialidad en el ejercicio de sus funciones.

Fruto de lo anterior nos encontramos con que los procesos selectivos convocados por las distintas Administraciones Públicas para el ingreso en las mismas quedan configurados como procedimientos presididos por los principios de igualdad, objetividad, mérito, capacidad, publicidad, imparcialidad y transparencia.

A la vista de lo expuesto, la valoración de los elementos que se proponen, que recordemos que se refieren a cuestiones de carácter personal, puede implicar un choque frontal con los principios de acceso a la función pública constitucionalmente consagrados antes referidos.

En efecto, el hecho de tener en cuenta las características, competencias y aptitudes personales de las personas que concurren a un proceso selectivo ataca al principio de igualdad cuando se trata de rasgos o habilidades que no sean susceptibles de una evaluación objetiva en el marco de las pruebas selectivas objetivas que integran todo procedimiento de selección.

En el escrito original presentado por el interesado se mencionan “capacidades personales para desempeñar un servicio público de calidad (empatía, atención al público, interés en el bien común o altruismo, entre otras)”, y a este respecto se ha de señalar la imposibilidad de valorar esas capacidades y rasgos individuales cuando algunas de ellas quedan fuera del ámbito de la disciplina de la Psicología Aplicada que también sugiere el interesado.

Los rasgos que se enumeran integran la forma de ser de cada individuo, haciendo referencia a la calidad humana de cada persona, pudiendo incluso estimarse que pueden formar parte de su ideología o forma de ver la vida o su postura vital ante las cosas.

Así pues, se trata de cuestiones difícilmente valorables en el marco de los procesos selectivos de ingreso en la función pública pues comprometerían la objetividad y la igualdad del mismo al constituir características propias de cada individuo y cuya evaluación es tremendamente subjetiva, dado que dichos principios selectivos deben garantizar necesariamente que la valoración de todas aquellas personas que toman parte en el proceso se encuentren en idénticas condiciones y tengan las mismas oportunidades, sin importar sus circunstancias y características personales.

En otro orden de cosas, también es preciso señalar que la implantación de la evaluación de tales cuestiones con toda seguridad provocaría una dilación adicional en la tramitación de los procesos selectivos, siendo uno de los principales objetivos que ha de buscar la Administración al reflexionar sobre la actual configuración de los procesos selectivos precisamente el contrario, es decir su agilización.

En virtud de lo anteriormente expuesto, no se estima procedente aceptar la sugerencia formulada por el Defensor del Pueblo de Navarra”.

Con el traslado de la posición del Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior al ciudadano, el Defensor del Pueblo de Navarra finalizó sus actuaciones, dando por no aceptada la sugerencia normativa.

**6.2.9. Propuesta para establecer una tarifa especial a personas mayores de 65 años en el transporte urbano que presta La Estellesa.**

**Materia:** Transporte.

**Administración destinataria:** Departamento de Cohesión Territorial.

**Resumen:** Un grupo de personas mayores de 65 años, residentes en tierra Estella, propuso la aplicación de una tarifa especial para el transporte urbano que presta la Estellesa. Consideraban que el coste del servicio era muy alto para sus ingresos, dado que algunos de ellos tenían pensiones en torno a los 400€. Hacían una comparativa con la prestación del servicio en Pamplona-Iruña, indicando que en este es mucho más económico.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Cohesión Territorial, para su valoración.

El Departamento de Cohesión Territorial emitió el siguiente informe:

“La concesión de transporte público por carretera a la que se alude se encuentra vencida. Desde el Departamento de Cohesión Territorial del Gobierno de Navarra se trabaja actualmente para sacar a licitación lo antes posible ésta y otras concesiones en la misma situación. No obstante, atendiendo la propuesta planteada, se va a estudiar la viabilidad de aplicar tarifas especiales en la situación contractual vigente.

En relación a la próxima concesión de servicios, la Dirección General de Transportes y Movilidad Sostenible tiene previsto que el pliego de licitación puntúe positivamente la inclusión de un coste reducido del billete para personas mayores de 65 años y menores de 30.

Asimismo, se está trabajando para posibilitar el pago con una tarjeta de transporte público que permita aplicar en un futuro otras políticas tarifarias”.

Con el traslado de esta información del Departamento de Cohesión Territorial al ciudadano, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por aceptada la propuesta de mejora y finalizó sus actuaciones.

**6.2.10. Propuesta para establecer medidas para que los pequeños ayuntamientos puedan cubrir sus servicios imprescindibles, como la secretaría municipal, con mayor rapidez y sin excesivas dificultades.**

**Materia:** Función pública.

**Administración destinataria:** Departamento de Cohesión Territorial.

**Resumen:** Una ciudadana propuso que, para ahorrar gastos y esfuerzos repetidos de los órganos involucrados (servicio de empleo, ayuntamientos sin medios, etcétera), el Departamento de Administración Local creara una bolsa de aspirantes única, por ejemplo, de secretaría municipal, convocando las correspondientes pruebas de selección, de forma que los ayuntamientos puedan recurrir a ella sin tener que convocar sus propias pruebas.

Otra fórmula que proponía para el mismo fin era que se pudiera recurrir a las listas constituidas por ayuntamientos con capacidad para convocar pruebas selectivas, permitiendo a la persona aspirante rechazar el puesto sin penalización.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Cohesión Territorial, para su valoración.

El Departamento de Cohesión Territorial emitió el siguiente informe:

“En relación con la petición remitida con fecha 6 de agosto de 2021, sobre la propuesta (Expediente J21/10) que, ante el Defensor del Pueblo de Navarra, ha formulado doña [...], en orden a facilitar la cobertura de vacantes en pequeñas Entidades Locales, se informa lo siguiente:

Primero.- Competencias del Departamento de Cohesión Territorial en materia de cobertura de plazas de Secretario Municipal.

La Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (en adelante, LFAL), reformada por la Ley Foral 4/2019, de 4 de febrero (en adelante, LF 4/2019), atribuye a la Administración de la Comunidad Foral la competencia para la habilitación para el ejercicio de la función de Secretaría Municipal, la provisión y la cobertura de puestos de esa naturaleza, que van a ser analizadas en los siguientes apartados, a la vista del objeto de la propuesta de mejora que la Sra. [...] ha presentado ante la Institución y sobre la que se solicita informe.

Asimismo, en relación con lo anterior, el artículo 62 de la LFAL encomienda a la Administración de la Comunidad Foral el impulso de la prestación de servicios de asistencia y cooperación jurídica, económica, administrativa y técnica al objeto de potenciar la capacidad de gestión de las entidades locales a través de los instrumentos que estime necesarios, fomentando la asunción de servicios por la Comarca correspondiente.

Por su parte, el artículo 1 del Decreto Foral 263/2019, de 30 de octubre, por el que se establece la Estructura Orgánica del Departamento de Cohesión Territorial, define su ámbito competencial del siguiente modo:

"Corresponde al Departamento de Cohesión Territorial ejercer las competencias atribuidas a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en las materias relativas a Administración Local de Navarra; gestión de la estrategia contra la despoblación; proyección, ejecución, conservación, explotación y defensa de la Red de Carreteras de Navarra; geología y geotecnia; cartografía; gestión de obras hidráulicas, ferroviarias y aeroportuarias de interés general o de otras similares que le sean encomendadas; planificación, coordinación y ejecución de la política en materia de transportes; así como el resto de las atribuciones que le confieren las disposiciones vigentes".

En concreto, es la Dirección General de Administración Local y Despoblación a quien compete el ejercicio de las atribuciones relativas a la Administración Local de Navarra y aquellas otras sobre la estrategia frente al reto demográfico y la despoblación (artículo 8 del aludido Reglamento de estructura). A efectos del asunto que no ocupa, ello se traduce en actuaciones dirigidas, entre otros ejemplos (artículo 20 y siguientes del Decreto Foral), al asesoramiento a Entidades Locales en materia de gestión de personal; respuesta a consultas y petición de informes sobre cuestiones de índole jurídica; cooperación en el ámbito jurídico con los órganos de las Entidades Locales; estudio e impulso de los procesos para la provisión de los puestos de trabajo de Secretaría, Intervención y Tesorería; asistencia jurídica a los tribunales de selección de plazas de personal destinado en las Entidades Locales de Navarra; y gestión de convocatorias y de listas de contratación para la provisión de puestos de Secretaría e Intervención, convocadas desde la Dirección General.

Segundo.- La función de Secretaría Municipal en Navarra. Especial mención a Castillonuevo.

El artículo 234 de la LFAL, en su redacción actual, derivada de la Reforma del año 2019, determina como funciones públicas necesarias en todas las entidades locales de Navarra las de Intervención, Tesorería y Secretaría, ésta comprensiva de la fe pública y el asesoramiento legal preceptivo, cuyo ejercicio con carácter general queda reservado a personal funcionario con habilitación conferida por la Administración de la Comunidad Foral.

Centrando la cuestión en el ámbito municipal (dejando al margen las restantes entidades que integran la Administración Local de Navarra, contempladas en el artículo 3 de la LFAL), de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 234.2, 243.2) y 361.1.e) de la LFAL, la función de Secretaría se ejercerá:

- Por personal propio de la respectiva entidad en Municipios con población igual o superior a 1.500 habitantes.
- Por personal propio de la respectiva entidad en Municipios de población inferior a 1.500 habitantes que, previo acuerdo de Pleno por mayoría absoluta, decidan tener puesto específico siempre que ya lo tuvieran a la entrada en vigor de la reforma de la Administración Local y que lo aconseje su realidad geográfica; o siempre que su gasto corriente anual en los últimos cinco años haya sido inferior a 500.000 euros.
- En los demás casos, será el personal de la Comarca quien preste esa función.

Castillonuevo constituye un ejemplo de Municipio que verá prestada la función de Secretaría Municipal por personal de la Comarca que en un futuro se constituya mediante Ley Foral.

A pesar de su escasa población, dicho Municipio no se integró en ninguna Agrupación voluntaria o forzosa, razón por la que se ha erigido en un Ayuntamiento singular respecto de la planta local de Navarra, al contar con Secretario/a, si bien a jornada parcial, que ha oscilado entre el diecisiete por cien y un veintinueve por cien, frente al cien por cien de jornada completa predicable de las plazas funcionariales. Asimismo, al no haber contado con personal habilitado por el Gobierno de Navarra a tal efecto, el puesto de Secretaría ha venido siendo desempeñado de forma temporal.

Tercero.- Cobertura de necesidades temporales que se produzcan para el desempeño de la función de Secretaria Municipal de Castillonuevo.

En lo que atañe a la cobertura de las necesidades temporales (ausencia, enfermedad o situación administrativa que conlleve reserva de plaza, así como en los de impedimento normativo para su definitiva provisión, o de provisión temporal de vacante convocada para ser cubierta por funcionario) que se produzcan para el ejercicio de la función de Secretaría Municipal, podrá realizarse, conforme dispone el art. 234.3 de la LFAL:

- Por personal fijo de plantilla de la respectiva entidad con titulación suficiente para el acceso a la plaza concreta habilitado accidentalmente por la misma, o mediante contratación temporal en régimen administrativo de persona seleccionada mediante convocatoria pública.

- Por un funcionario con habilitación foral suficiente que preste servicios en otra Entidad Local, siempre que quede suficientemente acreditada la imposibilidad de proveer temporalmente dichas plazas por ninguna de las opciones previstas en el apartado anterior o durante el tiempo que dure la tramitación correspondiente para conseguirlo. Para ello, previamente deberá comunicarse tal circunstancia al departamento competente en materia de Administración Local y contar con la autorización de las Entidades Locales implicadas.

Dejando a un lado la habilitación accidental de otros habilitados para necesidades limitadas a breves periodos de tiempo, la provisión temporal de la Secretaría Municipal de Castillonuevo podrá efectuarse mediante contratación temporal en régimen administrativo de persona seleccionada a través de convocatoria pública y pruebas basadas en los principios de mérito y capacidad, en aplicación del artículo 89 del Decreto Foral 251/1993, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido del Estatuto del Personal de las Administraciones Públicas de Navarra.

Por su parte, el artículo 42 del Decreto Foral 113/1985, de 5 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Ingreso en las Administraciones Públicas de Navarra, establece los sistemas de selección que pueden utilizar las Administraciones Públicas, incluidos los Ayuntamientos de los municipios navarros, como es Castillonuevo, para constituir listas de aspirantes a la contratación temporal:

- Listas de aprobados sin plaza: constituidas por los aspirantes que, habiendo superado las pruebas selectivas para el ingreso como funcionarios o contratados laborales fijos en el puesto de trabajo de que se trate, no hubieran obtenido plaza.

La prioridad en las listas de aprobados sin plaza vendrá dada por la mayor puntuación obtenida en el procedimiento selectivo de ingreso.

- Listas de aspirantes procedentes de procesos selectivos para el ingreso como funcionarios o contratados laborales fijos en el puesto de trabajo de que se trate que, sin estar incluidos en el apartado anterior, hubieran superado la prueba o fase del procedimiento selectivo que se determine en la convocatoria.

La prioridad en la lista de aspirantes constituida al amparo de este apartado vendrá determinada por la suma de las puntuaciones obtenidas en los ejercicios superados por cada aspirante.

- Listas de aspirantes constituidas mediante convocatoria pública de pruebas selectivas para la provisión temporal del puesto de trabajo de que se trate, de acuerdo con el orden de puntuación obtenida en las correspondientes pruebas selectivas.

- Listas de aspirantes mediante pruebas selectivas realizadas entre los aspirantes incluidos en la relación que a tal efecto remita el Servicio Navarro de Empleo, que reúnan los requisitos exigidos para

el puesto de trabajo de que se trate, y de acuerdo con el orden de puntuación obtenida en las correspondientes pruebas selectivas.

Descartadas las dos primeras posibilidades, por no haberse producido recientemente convocatoria para la habilitación de Secretarios Municipales, cada Ayuntamiento está habilitado para aprobar la correspondiente convocatoria, pudiendo hacer uso de las dos últimas opciones, siendo la última de ellas viable y aconsejable cuando la necesidad de contratación de personal apremie, al posibilitar una mayor agilidad en el procedimiento selectivo.

La selección de personal en cualquier Administración Pública debe llevarse a cabo conforme a Derecho y con respeto a los principios de igualdad, mérito y capacidad, sin que puedan obviarse los mismos, salvo en el caso de puestos de libre designación, carácter que, precisamente, no posee la función esencial de Secretaría.

Cuestión diferente es que, siempre que se cumpla el marco legal expuesto, el órgano de contratación, haciendo uso de sus facultades discrecionales, convoque unas pruebas que no demoren en exceso la finalización del procedimiento, en aras de dar continuidad al funcionamiento y actividad normales de la propia entidad. De hecho, si se observan las recientes convocatorias aprobadas por otros Ayuntamientos para la constitución de listas de aspirantes a la contratación temporal de Secretarios/as Municipales, las pruebas se reducen a un único ejercicio teórico-práctico, sin perjuicio de la previa valoración de méritos, en su caso. Ello permite que, en un periodo breve de tiempo, desde que fuera aprobada la convocatoria, pueda iniciarse el llamamiento de los aspirantes resultantes para su contratación.

En definitiva, el marco jurídico aludido implica que Castillonuevo es competente para seleccionar personal que temporalmente vaya a desempeñar la Secretaría Municipal y a tal fin, ha de ajustarse a la legalidad, garantizando en todo caso y sin excepción los principios que han de regir la contratación temporal y la selección de personal. Y nada impide utilizar el procedimiento que dote a la contratación de la máxima agilidad.

Cuarto.- Actuación del Ayuntamiento de Castillonuevo para, en ejercicio de sus competencias, convocar pruebas para la selección de personal temporal para el desempeño de la función de Secretaría Municipal.

Resulta oportuno señalar que, de acuerdo con las competencias que han sido aludidas en el apartado primero de este informe, la Dirección General de Administración Local y Despoblación asesora a los Ayuntamientos que lo precisan, así como colabora y participa en los procedimientos que, en ejercicio de sus propias competencias, aprueben los municipios para la selección de Secretarios Municipales temporales. Sirvan de ejemplo, las siguientes actuaciones que suelen llevarse a cabo en tales circunstancias: asesoramiento sobre las de selección y tramitación del procedimiento; remisión de modelo de convocatoria; participación activa al designar Técnicos propios como miembros de los Tribunales calificadoros que han de juzgar las pruebas.

Siendo así, desde los servicios de la Dirección General, se ha asesorado en los últimos años a Castillonuevo ante las eventualidades que se han planteado en el desempeño de su Secretaría Municipal. En el año 2019, a petición de dicho Ayuntamiento, se emitió informe jurídico al respecto en el que se explica cómo proceder ante la necesidad de dar cobertura temporal al puesto de Secretaria. Igualmente, planteada en el año 2021 nueva consulta en los mismos términos, desde los Servicios correspondientes se asesoró al respecto, indicando que, en lo que aquí atañe, podría acudir a la convocatoria municipal para la contratación temporal e, incluso, convocar pruebas selectivas entre las personas facilitadas por el Servicio Navarro de Empleo.

Sin embargo, el Ayuntamiento de Castillonuevo convocó un proceso de selección para constituir listas temporales de Secretario Municipal mediante un proceso que constaba únicamente de valoración de méritos, sin que la Dirección General tuviera conocimiento de ello hasta que fue publicada la oferta en el Portal del Servicio Navarro de Empleo. Ello dio lugar al correspondiente requerimiento de anulación, conforme a los artículos 341 y 342 de la LFAL, por cuanto la actuación municipal conculcaba los principios de mérito y capacidad que han de regir la selección de personal y a los que ya se ha hecho mención.

Tal eventualidad, lógicamente, ha tenido incidencia en la tramitación del procedimiento y en los plazos, pues ha tenido que iniciarse nuevamente el procedimiento, ahora de forma ajustada a Derecho,

siguiendo el modelo de convocatoria que se facilita a las entidades que lo solicitan y con la intervención de la Dirección General de Administración Local y Despoblación.

Por todo ello, no puede admitirse la motivación que la Sra. (...) expone para argumentar su propuesta, por cuanto la selección de personal en las Administraciones Públicas ha de cumplir las exigencias legales, la propia normativa contempla procedimientos ágiles y los municipios navarros cuentan con el apoyo y asesoramiento de la Dirección General de Administración Local y Despoblación. No obstante, la intervención de la Dirección General ha de ceñirse exclusivamente a todo aquello para lo que esté habilitado legalmente, no pudiendo injerir en las decisiones adoptadas por un Ayuntamiento en ejercicio de sus competencias. Por tanto, podrá asesorar y colaborar con la Alcaldía de Castillonuevo pero no puede sustituirle en la toma de la decisión.

Quinto.- Relación de aspirantes para la contratación temporal, en régimen administrativo, para el ejercicio de las funciones de los puestos de Secretaría de las entidades locales de Navarra, constituida por la Administración de la Comunidad Foral.

La Disposición adicional tercera de la Ley Foral 4/2019, de 4 de febrero, de reforma de la Administración Local de Navarra, dispone que, en el plazo de tres meses a partir de la entrada en vigor de la misma, el Departamento de la Administración de la Comunidad Foral competente en materia de administración local procederá a constituir una relación de aspirantes a la contratación temporal, en régimen administrativo, para el ejercicio de las funciones de los puestos de Secretaría de las Entidades Locales de Navarra.

Al amparo de dicha previsión, mediante Orden Foral 139/2019, de 4 de junio, de la Consejera de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, se aprobó la convocatoria para la constitución, a través de pruebas selectivas mediante el sistema de oposición, de una relación de aspirantes al desempeño con carácter temporal del puesto de trabajo de Secretaría de las Entidades Locales de Navarra. Dicha relación es la aprobada mediante Orden Foral 14/2020, de 10 de marzo.

A fecha presente, continua vigente tal relación de aspirantes y está a disposición de las Entidades Locales que así lo demanden, de forma que queda a decisión del Ente Local utilizarla. En caso de optar por no hacerlo, podrá acudir a la vía que se ha expuesto en el apartado anterior (convocatoria por la propia entidad).

El Ayuntamiento de Castillonuevo es conocedor de la existencia de esta lista de aspirantes desde que plantease la consulta formal en el año 2019, que dio lugar a la elaboración del correspondiente informe jurídico por parte de los servicios de la ahora Dirección General de Administración Local y Despoblación.

Igualmente, tal y como se le ha venido informando desde entonces al Ayuntamiento, el criterio seguido en la Dirección General es ofertar a los aspirantes que figuren en la mencionada relación de Secretarios únicamente aquellos puestos de trabajo a jornada completa, sea de un Ayuntamiento, Mancomunidad o Agrupación. Este criterio tiene su fundamento en que las vacantes de Secretaría son plazas de funcionarios y con jornada al cien por cien.

Además, ha de tenerse en cuenta que, debido a las normas de gestión de listas, el rechazo de cualquier puesto, y para esto es indiferente la jornada, supone la exclusión de la lista (Base 9 de la convocatoria).

Al respecto, procede recordar que Castillonuevo pretende que el ejercicio de la función de Secretaria Municipal, vista la necesidad del servicio, se limite a 461 horas frente a las 1.592 horas de cualquier otro puesto de igual naturaleza en Ayuntamientos y Agrupaciones de Navarra.

Por lo tanto, que el propio Ayuntamiento de Castillonuevo, dentro de las competencias que tiene atribuidas, convoque el proceso selectivo para constituir una relación de aspirantes propia, constituye la solución legal acorde a la peculiaridad del caso, excepcional respecto de lo común en el ámbito local de esta Comunidad Foral, permitiendo, además, que quienes opten por participar en aquel, conozcan la particularidad y las características (jornada, retribuciones, etc.) del puesto a proveer.

Sexto.- Posibilidad de que Castillonuevo utilice listas de Secretarios Temporales de otros Ayuntamientos sin que el rechazo de la oferta por un aspirante suponga penalización al no tratarse del puesto que motivó la convocatoria.

El marco regulador vigente aplicable al personal de las Entidades Locales de Navarra, sea referido a plazas como la de Secretario Municipal o cualquier otro puesto, nada establece sobre la posibilidad planteada por la Sra.(..). Cada entidad local convoca procesos de selección de personal para la cobertura de sus puestos de trabajo, debiendo identificarse en la convocatoria el objeto de la misma. Por poner un ejemplo que permita visualizar su propuesta, no es viable que Castillonuevo acuda a una relación de aspirantes a Secretario de Lumbier, resultante de una convocatoria cuyo objeto es precisamente la provisión temporal de la plaza de este segundo Ayuntamiento y que ha sido aprobada y tramitada por Lumbier.

En definitiva, la Ley no permite utilizar listas de aspirantes a la contratación temporal realizadas por otras Entidades Locales, salvo que previamente, se haya hecho una encomienda a dicha entidad, lo que no ha ocurrido en este caso.

Por otra parte, la autora de la proposición, en este punto, califica a esos otros Ayuntamientos como "ayuntamientos con capacidad para convocar pruebas selectivas". Pues bien, hay que reiterar que todos los Ayuntamientos están habilitados para convocar listas de contratación temporal y todos ellos cuentan con el apoyo de la Dirección General de Administración Local y Despoblación, conforme a lo expuesto a lo largo del presente informe, a efectos de asesorar y participar en procesos de esta naturaleza.

En virtud de todo lo expuesto, desde este Departamento no puede concluirse sino valorando negativamente la propuesta presentada por la Sra (..)".

Con el traslado de esta información del Departamento de Cohesión Territorial a la ciudadana, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por no aceptada la propuesta de mejora y finalizó sus actuaciones.

#### **6.2.11. Propuesta para que la vacuna del HPV (Virus del Papiloma Humano) se incluya en el calendario vacunal de Navarra tanto para niños como para niñas.**

**Materia:** Sanidad.

**Administración destinataria:** Departamento de Salud.

**Resumen:** Una ciudadana, presentó un escrito en el que proponía que se incluyera en el calendario vacunal de Navarra la vacuna del HPV (Virus del Papiloma Humano), tanto para niños como para niñas, dado que así lo recomiendan pediatras y centros ginecológicos.

**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:

"En la Comunidad Foral de Navarra se siguen los criterios de vacunación acordados por el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud y aprobado por grupos técnicos de expertos en los temas. En la actualidad, ninguna Comunidad Autónoma en España vacuna a niños frente al Virus del Papiloma Humano.

En todo caso, añadir que los niños están directamente protegidos por las altas coberturas logradas en la vacunación de las niñas a partir de los 12 años de edad."

A la vista de la contestación remitida, el Defensor del Pueblo de Navarra, a efectos de poder pronunciarse adecuadamente sobre la cuestión suscitada, se dirigió nuevamente al Departamento de Salud solicitando que informase sobre las razones sanitarias que justifican el criterio de no vacunar a los niños frente al virus del papiloma humano y limitar la vacunación a las niñas.

El Departamento de Salud emitió el siguiente informe:

"Ante la petición de que se informe sobre las razones sanitarias que justifican el criterio de no vacunar a los niños frente al virus del papiloma humano y limitar la vacunación a las niñas, puede, si se ve más adecuado, remitirse el informe técnico elaborado por expertos que pueda constar a este respecto en el marco de la fijación de criterios de vacunación del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, al que se alude en la respuesta recibida.

Debemos considerar que los informes técnicos de la ponencia de vacunas no justifican lo que no se incluye en los programas de vacunación, sino que justifica las recomendaciones. En este sentido con enlace a los documentos completos, informamos:

A) La Revisión del Programa de Vacunación frente a Virus del Papiloma Humano en España Ponencia de Programa y Registro de Vacunaciones. Grupo de trabajo VPH 2012:

<https://www.sanidad.gob.es/profesionales/saludPublica/prevPromocion/vacunaciones/comoTrabajamos/docs/PapilomaVPH.pdf>

#### RECOMIENDA:

Cinco años después de su inclusión en el Calendario de Vacunaciones recomendado por el CISNS se dispone de más evidencias económicas sobre la eficiencia y de la favorable relación coste-efectividad de la vacunación frente al VPH en España. Su mantenimiento en el calendario vacunal sigue estando sustentada desde los análisis económicos a los que se añaden varios beneficios «no esperados» en su momento tales como la protección cruzada frente a genotipos de alto riesgo no incluidos en la vacuna, la protección comunitaria frente a algunas patologías, la duración de la protección, la efectividad contrastada en los programas masivos de vacunación y la sustancial rebaja económica en el precio de la vacuna merced a la puesta en marcha por parte del MSSSI de «Acuerdos Marco» para la adquisición centralizada.

Por otra parte, y tras varias decenas de millones de dosis de vacunas administradas en todo el mundo, se mantiene inalterable su excelente perfil de seguridad no siendo obstáculo para que prosigan rigurosas actividades de vigilancia post comercialización.

Las recomendaciones del Grupo de Trabajo son las siguientes:

Mantener la vacuna frente a las infecciones por VPH en los programas sistemáticos de vacunación de preadolescentes.

Plantear como objetivo el alcanzar unas coberturas de vacunación superiores al 80% en la población diana con el esquema completo de vacunación.

Promover la rebaja progresiva de la edad de vacunación de modo que se administre la vacuna a las chicas preadolescentes de 11-12 años al objeto de incrementar coberturas, facilitar la labor de los sanitarios y disminuir los efectos psicógenos masivos.

Monitorizar y evaluar el impacto en salud de las estrategias de vacunación.

Mantener unos precios razonables de las vacunas actualmente disponibles explorando la posibilidad de utilizar pautas reducidas de vacunación que favorezcan el incremento de coberturas y un mayor ahorro económico.

6. Mantener y asegurar una adecuada cobertura del cribado de detección precoz del cáncer de cuello uterino, incluidas las mujeres que hayan recibido la vacuna frente a VPH, modificando los protocolos del mismo según la evidencia científica disponible. Proseguir, por otra parte, con los programas de prevención de enfermedades de transmisión sexual.

7. Proseguir con las estrategias de información a la población diana y más concretamente en lo referente a las medidas de prevención primaria del cáncer de cuello uterino y en la prevención de las infecciones de transmisión sexual.

B) Revisión del Calendario de Vacunación. Ponencia de Programas y Registro de Vacunaciones marzo 2016.

[https://www.sanidad.gob.es/profesionales/saludPublica/arexPromocion/vacunaciones/calendario v-coberturas/docs/Revision CalendarioVacunacion.pdf](https://www.sanidad.gob.es/profesionales/saludPublica/arexPromocion/vacunaciones/calendario-v-coberturas/docs/Revision%20CalendarioVacunacion.pdf)

#### RECOMIENDA:

Programa de vacunación frente a la infección por virus de papiloma humano

Se mantiene la vacunación con dos dosis a las niñas de 12 años de edad (en las CCAA que vacunan mediante un programa escolar, la edad de vacunación puede variar ligeramente).

C) Vacunación de personas con conductas de riesgo.

([http://www.sanidad.gob.es/profesionales/saludPública/prevPromoción/vacunaciones/programasDeVacunación/riesgo/docs/tabla\\_35.pdf](http://www.sanidad.gob.es/profesionales/saludPública/prevPromoción/vacunaciones/programasDeVacunación/riesgo/docs/tabla_35.pdf) “

Descripción del Grupo de Riesgo	Vacunación	Pauta
– Hombres que tienen sexo con hombres (HSH)	Hepatitis B Hepatitis A VPH	3 dosis 2 dosis 3 dosis
– Personas que se inyectan drogas (PID)	Hepatitis B Hepatitis A Td	3 dosis 2 dosis 3 dosis + 2 dosis
– Personas en situación de prostitución	Hepatitis B Hepatitis A VPH	

\*Hasta los 26 años. Valorar la protección frente a verrugas genitales (vacuna que incluye tipo 6 y 11 VPH).”

El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó a la ciudadana que, del contenido de los informes recibidos, se desprendería que la actuación objeto de su propuesta correspondía a una administración pública que no estaba sometida al ámbito de supervisión de esta institución. Por ello, procedió al cierre de las actuaciones con el Departamento de Salud y dio traslado del asunto al Defensor del Pueblo de España, para que, si lo estimara, realizara las gestiones pertinentes.

#### **6.2.12. Propuesta para que se contemplen beneficios fiscales para la contratación de personas que no tienen reconocido el 33% de discapacidad.**

**Materia:** Bienestar social.

**Administración destinataria:** Departamento de Derechos Sociales.

**Resumen:** Un ciudadano propuso la implantación de beneficios fiscales para la contratación de personas que no tienen reconocido el 33% de discapacidad, para lograr de este modo, su inclusión en el mercado laboral.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó al ciudadano que, la legislación que regula las ayudas y subvenciones públicas reconoce un amplio margen de discrecionalidad a la hora de establecer las concretas bases reguladoras o normativa de tales prestaciones y sus requisitos de acceso. Y, en relación con ello, consideró que la exigencia de un nivel o umbral mínimo de discapacidad (como el 33%, nivel que se utiliza de forma habitual para acceder a las ayudas que puede provocar en otros casos de necesidad), no supone una discriminación prohibida por la Constitución ni una vulneración de los derechos constitucionales.

Con el traslado de esta información al autor de la propuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra finalizó sus actuaciones.

#### **6.2.13. Propuesta para la implantación de un servicio de autobús más amplio que garantice la conexión de las localidades más pequeñas con las ciudades.**

**Materia:** Servicios públicos.

**Administración destinataria:** Departamento de Cohesión Territorial.

**Resumen:** Una ciudadana presentó un escrito en el que proponía la implantación de un servicio de autobús más amplio que garantice la conexión de las localidades más pequeñas con las ciudades, lo cual, a su juicio, también reduciría la contaminación.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó a la ciudadana que su propuesta quedaría reflejada en el presente Informe anual de 2021 dio por finalizadas sus actuaciones.

**6.2.14. Propuesta para que puestos de empleo de Operador Auxiliar Coordinador de SOS Navarra sean ocupados por Técnicos en Emergencias Sanitarias.**

**Materia:** Acceso a un empleo público.

**Administración destinataria:** Departamento de Salud y Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior.

**Resumen:** Un ciudadano expuso que los puestos de empleo de Operador/a auxiliar coordinador de SOS Navarra deberían estar ocupados por Técnicos en Emergencias Sanitarias, ya que estos profesionales, por formación, son los más adecuados y cualificados para ejercer esta tarea o puesto de trabajo.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Salud y al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior para su valoración.

El Departamento de Salud emitió el siguiente informe:

“En relación con la propuesta para que puestos de empleo de Operador Auxiliar Coordinador de SOS Navarra sean ocupados por Técnicos de Emergencias Sanitarias, le informo de que este Departamento no es titular de este recurso, por tanto, no corresponde a este Departamento informar al respecto, ya que no ostenta competencia en relación al objeto de la queja.”

El Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior remitió la siguiente información:

“Sobre la cuestión planteada procede señalar, en primer lugar, que la Decisión del Consejo de las Comunidades Europeas 91/396/CEE, de 29 de julio, relativa a la creación de un número único de llamada de urgencia europeo, estableció la obligación de los Estados miembros de introducir el número telefónico 112 como número de llamada de urgencia europeo, adoptando las medidas necesarias para garantizar que las llamadas telefónicas reciban la respuesta y atención adecuadas.

Esta Decisión del Consejo fue trasladada al derecho interno mediante el Real Decreto 903/1997, de 16 de junio, en el que se atribuye a las Comunidades Autónomas la prestación del servicio de atención de llamadas de urgencia, previendo el establecimiento de centros de recepción de llamadas de urgencia y las redes que, en su caso, fuera necesario instalar para la atención de los servicios públicos que hubieran de proporcionar la asistencia objeto de las llamadas de esta naturaleza.

Conforme a dicha previsión, el artículo 40 de la Ley Foral 8/2005, de 1 de junio, de Protección Civil y Atención de Emergencias de Navarra, establece que la Administración de la Comunidad Foral de Navarra prestará el servicio público de atención de llamadas de emergencia a través del número telefónico 112 u otro que la normativa europea pueda establecer.

La prestación de este servicio, bajo la dirección y control del Departamento competente en materia de protección civil, comprenderá la recepción de las llamadas de auxilio de la población en el ámbito de la Comunidad Foral y su gestión ante los servicios públicos competentes en materia de atención sanitaria urgente, de extinción de incendios y salvamento, de seguridad ciudadana y de protección civil y otros que puedan ser requeridos en función de la naturaleza de la emergencia.

El artículo 41 de la precitada ley foral dispone que la Administración de la Comunidad Foral de Navarra mantendrá un centro de gestión de emergencias único e integrado para todo el ámbito territorial de Navarra como centro permanente de recepción de llamadas de emergencia y de coordinación de los servicios que deban intervenir, sin perjuicio de los centros de mando y coordinación propios de éstos.

Dentro del ámbito material y funcional del Servicio de Protección Civil y Emergencias, se encuentra la gestión material y operativa del Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra, en los términos previstos en el Decreto Foral 18/2019, de 6 de marzo, por el que se regula el Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra.

El Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra tiene atribuida, con carácter general, la recepción de las llamadas de la ciudadanía que, en presencia de situaciones de emergencia, en las que peligre la vida de las personas o la integridad de sus bienes, soliciten la intervención de los servicios de asistencia o protección, así como la consiguiente activación de dichos servicios

De acuerdo con lo establecido en el artículo 3 del precitado Decreto Foral 18/2019, de 6 de marzo, por el que se regula el Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra, este centro desempeña las siguientes funciones:

- a) Recibir las llamadas de demanda de auxilio de la ciudadanía a través del número gratuito 112 u otro que la normativa europea pueda establecer y valorar, clasificar y asignar prioridades a cada tipo de demanda.
- b) Identificar la naturaleza del suceso o del accidente, determinar las medidas a adoptar, movilizar los recursos que resulten adecuados para la prestación del auxilio requerido, según los protocolos y procedimientos de movilización preestablecidos, o conforme a las instrucciones que puedan recibirse, y alertar a los responsables de los servicios, o a las autoridades oportunas, en los casos que así se haya establecido.
- c) Recibir y recabar información de los servicios y recursos movilizados e intervinientes en cada operación, durante su desarrollo y, en todo caso, a su término.
- d) Proporcionar información y asistencia técnica y material a los responsables de los servicios o recursos intervinientes y coadyuvar a la coordinación y eficacia de éstos.
- e) Efectuar el análisis y evaluación de las prestaciones realizadas, cumplimentando cuantos formularios o informes puedan establecerse en cada caso.
- f) Constituirse en centro unificado de coordinación operativa en situaciones de grave riesgo colectivo, calamidad pública o catástrofe extraordinaria, conforme se determine en los correspondientes planes de protección civil.
- g) Cualesquiera otras relacionadas con las emergencias que puedan determinarse en atención a la especialidad de sus prestaciones o a las posibilidades tecnológicas de sus instalaciones.

3. Para atender las funciones enumeradas en el apartado anterior, el Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra contará con un catálogo de recursos movilizables permanentemente actualizado, un sistema gestor de emergencias susceptible de recoger las demandas de auxilio y transmitir las a los recursos movilizables, y un protocolo de actuación que contemple los diversos procedimientos operativos.

4. Con carácter ordinario, el Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra constituirá la central de comunicaciones de:

- a) El Servicio de Bomberos de Navarra.
- b) Los servicios de urgencias extrahospitalarias.
- c) Los servicios de urgencias de atención primaria, y el transporte sanitario de urgencia.

5. Así mismo, con carácter ordinario será también el centro de recepción de llamadas de urgencia para asuntos de Policía Foral, así como de llamadas de urgencias medioambientales.

6. El Centro de Gestión de Emergencias 112 prestará apoyo a la atención urgente al Banco de Sangre y el apoyo a la red de donación y trasplante de órganos.”

En el ejercicio de las funciones que se le atribuyen, el Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra alertará o activará, según proceda, todos los recursos que, estimándose necesarios, pertenezcan a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y aun los que sean titularidad de otras Administraciones Públicas, organismos o entidades, públicas o privadas, conforme a lo dispuesto al efecto en el ordenamiento jurídico, en las normas que regulan sus fines y competencias, en la planificación de protección civil o según lo concertado en convenios suscritos a tal finalidad.

El personal de la Sala de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra se encuadra en alguno de los siguientes puestos:

- a) Jefe de Sala, Nivel B.
- b) Operador Oficial de Coordinación y Operador Auxiliar de Coordinación, ambos Nivel C.

Además del personal perteneciente al Servicio de Protección Civil, podrán prestar servicio en el Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra personas de otros Servicios de la Administración, en

cuyo caso, dichas personas seguirán bajo la dependencia orgánica y funcional de sus entidades o unidades orgánicas de origen.

En concreto, quedarán integrados en el Centro el Responsable de Guardia del Servicio de Bomberos y el personal médico o DUE coordinadores que determine la Gerencia de Atención Primaria del SNS-O. Estas personas estarán sometidas a las normas de régimen interno establecidas por el Servicio de Protección Civil.

3º.- Señalado lo anterior la propuesta realizada por el señor don Xabier Bolumburu Rodríguez se justifica en la competencia general anteriormente expuesta del título de Técnico en Emergencias Sanitarias prevista en el artículo 4 del Real Decreto 1397/2007, de 29 de octubre, por el que se establece el título de Técnico de Emergencias Sanitarias y se fijan sus enseñanzas mínimas.

A este respecto, debe tenerse en consideración el informe emitido por el Director del Servicio de Protección Civil y Emergencias a la vista de la presente queja, que pone de manifiesto que las competencias del título de Técnico en Emergencias Sanitarias no concuerdan con las funciones que desarrolla el personal operador del Centro de Gestión de Emergencias. En este sentido, el artículo 15 del Decreto Foral 18/2019, de 6 de marzo, por el que se regula el Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra, establece que las funciones del personal operador son las siguientes:

- a) Recepción de las llamadas que se reciban en el Centro y la correcta clasificación del incidente.
- b) Asignación de recursos, según los protocolos de actuación o según las instrucciones que reciban de la Jefatura de Sala o de los responsables de los Servicios coordinados.
- c) Activación de los recursos asignados y seguimiento del incidente, anotando todas las medidas que se adopten.
- d) Facilitar y recabar información sobre cada operación a los servicios que intervengan.
- e) Introducir en el sistema de información los datos que indique la Jefatura de Sala.
- f) Realizar llamadas para cotejar, ampliar y mejorar el catálogo de recursos y el directorio de urgencia.
- g) Cualesquiera otras tareas auxiliares, análogas o relacionadas con las anteriores que indique la Jefatura de Sala o sean necesarias para el cumplimiento eficaz de los fines del servicio.”

El citado informe constata que el personal operador del Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra, tras la recepción de una llamada en el centro gestor, crea un incidente que se tipifica según la información obtenida del alertante. Los procedimientos de trabajo para la atención y gestión de emergencias y la coordinación de los servicios intervinientes en SOS Navarra están relacionados con la materia del incidente, como son: accidentes varios, alarma bomba, asistencia técnica, AT. fuga de gas, AT Achique, Incendio Forestal, Incendio Industrial, Incendio Urbano, Incidente Materias Peligrosas, Medio Ambiente (varios), Salvamento-Búsqueda de persona, Salvamento-Rescate (varios), Policías, Rescate cadáver, Urgencia Telealarma, Varios Inundaciones, Urgencia Sanitaria, Urgencia Sanitaria-Sue, Urgencia Sanitaria-Sur y así hasta los 47 con los que trabaja un operador.

Para el desempeño del puesto de Operador Auxiliar de Coordinación en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, además de las pruebas recogidas en cada convocatoria pública (geografía, legislación, mecanografía y pruebas psicotécnicas), éste ha de superar un curso de formación cuya finalidad es proporcionar a los aspirantes tanto los conocimientos básicos sobre las infraestructuras de protección civil como la adquisición de habilidades y destrezas para ejercer de Operador Auxiliar de Coordinación. Este curso consta de 5 áreas:

- 1.- Servicios operativos:
  - 1.1.- Servicios de protección civil. Procedimientos de SOS y Servicios Coordinados: 15 horas.
  - 1.2.- Atención sanitaria y Red de Transporte Sanitario de Urgencia: 15 horas.
- 2.- Técnica general: geografía, telecomunicaciones y atención al usuario: 26 horas
- 3.- Sistema Gestor de Emergencias.

4.- Aplicación práctica en el puesto de trabajo: utilización del sistema informático: 40 horas.

5.- Actitud.

Las horas del curso de acceso a Operador Auxiliar de Coordinación a lo largo de los últimos años han oscilado entre 90 horas y 160 horas. De ellas, únicamente 15 son las dedicadas al área de la atención sanitaria y Red de Transporte Sanitario de Urgencia (área 1.2), que podrían ser coincidentes con parte de la formación que tiene un Técnico de Emergencias Sanitarias.

El informe concluye que la propuesta para que los puestos de Operador Auxiliar de Coordinación sean ocupados por Técnicos en Emergencias Sanitarias, desde la perspectiva del Servicio de Protección Civil y Emergencias, carece de fundamento teniendo en cuenta el actual modelo de gestión de las emergencias y la amplitud de las materias de los incidentes que en el Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra se abordan de manera integral y multidisciplinar.

Los conocimientos del puesto de Operador Auxiliar de Coordinación abarcan múltiples áreas y no sólo la sanitaria. Y cuando se refiere a incidentes de tipo sanitario el operador, siguiendo los protocolos establecidos, asignará los recursos necesarios en función de las indicaciones y prioridades reflejadas en el Sistema Gestor por un médico o enfermera de coordinación, dependiente del Servicio Navarro de Salud. En ningún caso el Operador de Coordinación presta una asistencia sanitaria o interviene en la misma, sino que deriva la llamada al personal sanitario correspondiente.

La preparación de un Técnico en Emergencias Sanitarias se circunscribe únicamente al ámbito de las emergencias sanitarias, y para realizar unas prestaciones que en ese ámbito, como se ha explicado anteriormente, no coinciden con las funciones que realiza el personal Operador Auxiliar de Coordinación.

4º.- A la vista de lo expuesto, se ha de concluir que acceder a la propuesta formulada exigiría reformular totalmente el modelo, sistemática y organización de la atención de emergencias existente actualmente en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra y contar con personal especializado en la atención de cada uno de los incidentes en función de su tipología (incendios, salvamento, medio ambiente, policial, etc.).

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto, se ha de concluir que la propuesta del Sr. Bolumburu no se considera adecuada”.

Una vez analizado el informe remitido por el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, el Defensor del Pueblo de Navarra dirigió un escrito al ciudadano en el que le informaba que en la organización de los puestos de trabajo y equipos de trabajo y determinación de las titulaciones exigibles para acceder a unas u otras plazas concurre un relevante margen de libertad decisoria, fruto de la potestad de autoorganización.

A este respecto, en el informe emitido se explicaba que las materias que abarca el puesto de trabajo son de diversa índole (emergencias, en general) y no solo la sanitaria. Se señalaba que, en el actual modelo implantado, el personal que ocupa el puesto citado no desempeña funciones sanitarias, sin perjuicio de su integración dentro de un equipo multidisciplinar y de la actuación y movilización de personal sanitario si así procede.

Por ello, al no apreciar posible que la solicitud prosperase, con el traslado de esta información al autor de la propuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **6.2.15. Propuesta en relación a la información que se facilita a pacientes respecto a las citaciones de salud, a las demoras en las citaciones y al sistema de reclamación.**

**Materia:** Sanidad.

**Administración destinataria:** Departamento de Salud.

**Resumen:** Una ciudadana expuso que se debería hacer una campaña de información a toda la población para conozcan sus derechos al respecto de las citaciones de salud y lo que pueden hacer en caso de retraso, pues ha podido comprobar que existe un gran desconocimiento entre los ciudadanos. En este sentido, propuso que se incluyera formación específica para que los equipos de atención primaria sanitaria que

conozcan la ley informen a su cupo y que esa formación se ofrezca también al personal de atención al paciente y de citas. Asimismo, trasladó la problemática existente a la hora de presentar reclamaciones on line, pues no se recibe ninguna notificación que certifique que se ha realizado correctamente y que sirva, además, de justificante. Sugirió también que el personal que atiende a los ciudadanos se identifique, para que el ciudadano que realiza la llamada sepa a donde está llamando o si ha hablado con esa persona con anterioridad.

**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 remitió el siguiente informe:

“En contestación a su escrito de fecha 5 de enero relativo a la queja J21/15 formulada por doña [...] en la que formula varias propuestas en relación con la información que se facilita a pacientes respecto a las citas de salud, a las demoras en las citas y al sistema de reclamación, le informo lo siguiente:

En relación con el punto a) y d) del escrito relacionados con la Ley Foral 14/2008, de 2 de Julio, de Garantías de espera en Atención Especializada, informar que hemos dado traslado de las sugerencias de doña [...], a las Gerencias de los centros del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, para su conocimiento y adopción de las medidas necesarias, para que tanto los pacientes como la ciudadanía estén mejor informados sobre sus derechos en materia sanitaria.

Añadir que en la página web de Salud abierta a toda la población, en la pestaña Ciudadanía, Participación, Mis derechos y deberes: Derechos relacionados con la asistencia sanitaria, se encuentra: “El derecho de acceso a la atención sanitaria en un tiempo máximo de demora está recogido en la Ley Foral 14/2008, art 3 de Garantías de Espera en atención especializada.”

Enviamos el enlace a dicha página:

[https://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Portal+de+la+Salud/Ciudadania/Participacion/Mis+derechos+y+deberes/Derechos+relacionados+con+la+asistencia+sanitaria.htm](https://www.navarra.es/home_es/Temas/Portal+de+la+Salud/Ciudadania/Participacion/Mis+derechos+y+deberes/Derechos+relacionados+con+la+asistencia+sanitaria.htm)

Respecto al punto b) de su escrito, indicar que desde el Departamento de Salud se está trabajando en la migración de contenidos a una nueva plataforma que va a desarrollar una nueva versión de los formularios de reclamación, más versátil y que permita el envío de un correo electrónico a la persona que formula la reclamación para que le quede constancia de la misma.

En relación al punto c), informar que cuando la persona realiza un escrito por correo electrónico a través de Carpeta Personal de Salud, en el mensaje del receptor del mismo figura en el cuerpo del mensaje: “usuario acreditado”, por lo que en este caso está correctamente identificado.

En la atención telefónica, y según indica el Procedimiento del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea “Acreditación documental de la identidad”, únicamente se proporcionarán datos de carácter administrativo (consultas, modificaciones y/o anulaciones de citas, cambios de dirección o teléfono,...), no se facilitará por teléfono ninguna información clínica de los pacientes, sin perjuicio de lo establecido en los protocolos de Consulta No Presencial.

La acreditación se verificará con las bases informáticas disponibles, contrastando los siguientes datos de la persona interesada y de la persona a la que representa (en el caso que actúe en representación):

- Nombre y dos apellidos.
- Número del D.N.I. o equivalente.
- Número de la T.I.S. en ausencia del D.N.I.

En caso de duda razonable se le requerirá la realización del trámite vía presencial.”

Con el traslado del informe del Departamento de Salud a la autora de la propuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

**CAPÍTULO VII. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES.****7.1. 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 2020, tanto en expedientes de queja, como en actuaciones de oficio y propuestas de mejora.

Las recomendaciones, sugerencias y recordatorios formulados se relacionan por orden alfabético según la materia sobre la que versan, diferenciando la Administración pública a la que se dirigen u otro destinatario, y con expresión sintetizada de su contenido.

En el epígrafe siguiente se recogen las recomendaciones, sugerencias y recordatorios formulados que no plantean modificaciones normativas, mientras que en el punto 7.3 se relacionan las sugerencias que proponen modificaciones de leyes o de otras disposiciones generales.

Para su mejor entendimiento, la información se organiza del siguiente modo:

- Primero, la materia.
- Segundo, la institución o administración destinataria, especificando si es, un departamento del Gobierno de Navarra, un ayuntamiento, un concejo, una mancomunidad, la Universidad Pública de Navarra, un colegio profesional u otra entidad.
- Tercero, el número del expediente, especificando si se trata, por este orden, de una queja (Q), una actuación de oficio (AO) o una propuesta ciudadana (P).
- Cuarto, una breve síntesis del asunto analizado.
- Quinto, el texto de la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales.
- Sexto, la indicación de si ha sido aceptada o no, o se encuentra pendiente de respuesta.

**7.2. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES.****7.2.1. Acceso a un empleo público.****Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior**

---

**Q21/65**

En relación con el orden de prelación de las listas de aspirantes a la contratación temporal del puesto de trabajo de Auxiliar Administrativo:

- Recomendar al Departamento que, a efectos de la determinación del orden de prioridad para la contratación temporal en el ámbito de la Administración núcleo, derivado de la oposición de Auxiliar Administrativo a que se refiere la queja, considere un mayor mérito la superación de los tres primeros ejercicios (psicotécnico, actividad administrativa y normativa, e informática, que corresponden a la prueba primera y a una parte de la segunda prueba), que la superación únicamente de los dos primeros ejercicios de los citados (primera prueba), independientemente de la puntuación obtenida en esta última.

No aceptada.

**Q21/463**

En relación con la configuración de las listas de contratación temporal de la campaña de extinción de incendios de verano de los puestos de Conductor y Peón Auxiliar de Bombero:

- Recomendar al Departamento, que, sin perjuicio de la prioridad en el llamamiento que pueda tener el personal fijo e indefinido, en función de los servicios prestados en las campañas objeto del llamamiento, en las necesidades de contratación que surjan en las campañas de prevención y

extinción de incendios forestales de verano, realice los llamamientos de los puestos de trabajo de Peón y Conductor Auxiliar de Bombero utilizando las listas de aspirantes resultantes de las últimas convocatorias.

**Aceptada.**

**Q21/703**

En relación con la falta de contestación expresa a la impugnación de varias preguntas del segundo examen de las pruebas selectivas para la provisión, mediante oposición, de 27 plazas de Titulado de Grado Medio en Formación y Empleo:

- Recomendar al Departamento que traslade al autor de la queja las razones que han motivado la desestimación de su impugnación.
- Sugerir al Departamento que, en las próximas convocatorias que realice, indique a los tribunales calificadoros la necesidad de publicar la motivación de sus decisiones referidas a la resolución de las impugnaciones de los aspirantes en relación con las pruebas.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Educación**

---

**Q21/110**

En relación con la situación del colectivo de maestros especialistas de inglés, que, habiendo aprobado la oposición del año 2019, no han obtenido destino definitivo:

- Sugerir al Departamento que analice en profundidad la situación del colectivo de docentes a que se refiere la queja (maestros de educación primaria especialistas de inglés aprobados sin plaza en la convocatoria del año 2019) y, si es posible, que adopte medidas para procurar mejorarla, valorando, en concreto, las propuestas que se formulan en el escrito de queja.

**Aceptada.**

**Q21/399**

En relación con la falta de devolución de las tasas de quienes se inscribieron en más de una especialidad en el concurso-oposición para profesores/as de enseñanza secundaria:

- Sugerir al Departamento que proceda a la devolución proporcional de las tasas abonadas por el autor de la queja en el caso de que, por razones organizativas, las pruebas de las especialidades docentes a que se inscribió se celebren de forma simultánea, determinando tal circunstancia la imposibilidad material de presentación.

No aceptada.

**Q21/639**

En relación con la expulsión del proceso selectivo de acceso al cuerpo de docentes de educación secundaria y formación profesional por considerar el Secretario del Tribunal que la interesada no había respetado la regla del proceso consistente en dejar de escribir cuando se diera la orden correspondiente en tal sentido:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la expulsión de la interesada del proceso selectivo a que se refiere la queja y que le permita realizar el siguiente ejercicio correspondiente a dicho proceso.
- Recordar el deber legal de los funcionarios de tratar con respeto y corrección a los ciudadanos.

No aceptada.

**Q21/743**

En relación con la expulsión del proceso selectivo de acceso al cuerpo de docentes de educación secundaria y formación profesional, porque la aspirante compareció tres minutos más tarde al acto del llamamiento del Tribunal para la comprobación de la identidad y el otorgamiento de una hora para la realización de la segunda prueba de la oposición:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la expulsión de la interesada del proceso selectivo a que se refiere la queja y que le permita realizar el siguiente ejercicio correspondiente a dicho proceso.

No aceptada.

**Q21/830**

En relación con la calificación en una de las pruebas de la convocatoria para el ingreso en los cuerpos de docentes de enseñanza secundaria y formación profesional:

- Recomendar al Departamento que, en los procedimientos de selección de personal que convoque, permita el acceso a los aspirantes, en cualquier momento y fase del procedimiento, al contenido de las pruebas que hayan realizado o a las de otros aspirantes.

**Aceptada.**

**Q21/950**

En relación con la falta de adaptación de la prueba de comprensión auditiva de la oposición de docente de la Escuela Oficial de Idiomas:

- Recomendar al Departamento que reconozca las adaptaciones que resulten necesarias para que la interesada pueda realizar la prueba de comprensión auditiva a la que se refiere la queja atendiendo a su circunstancia de discapacidad.

No aceptada.

**Al Departamento de Salud**

---

**Q20/1296**

En relación con el criterio establecido para determinar el orden de prelación de las listas de aspirantes a la contratación temporal de personal de Auxiliar Administrativo:

- Recomendar al Departamento que, a efectos de la determinación del orden de prioridad para la contratación temporal en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, derivado de la oposición de Auxiliar Administrativo a que se refiere la queja, considere un mayor mérito la superación de los tres primeros ejercicios (psicotécnico, actividad administrativa y normativa, e informática, que corresponden a la prueba primera y a una parte de la segunda prueba), que la superación únicamente de los dos primeros ejercicios de los citados (primera prueba), independientemente de la puntuación obtenida en esta última.

No aceptada.

**Q21/56**

En relación con un criterio de prioridad para acceder a puestos de trabajo de carácter temporal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar al Departamento que revise el criterio de prioridad para la contratación temporal de personas que, teniendo cincuenta y cinco años, hayan prestado quince años de servicios para la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, de forma que no se trate de forma diferente a personas trabajadoras que satisfagan tal requisito de edad y que hayan prestado servicios en otros

ámbitos, públicos y privados, por considerar que dicho criterio no cuenta con cobertura legal ni ha sido motivado y justificado por el Departamento de Salud.

No aceptada.

**Q21/321**

En relación con la duración de un concurso-oposición convocado por el Servicio Navarro Salud-Osasunbidea en julio de 2019:

- Recomendar al Departamento que actué con celeridad en los trámites restantes de la convocatoria del concurso-oposición del puesto de Técnico/a Especialista de Laboratorio a que se refiere la queja, aprobada en julio de 2019, a fin de que el proceso selectivo concluya lo antes posible.

**Aceptada.**

**Q21/336**

En relación con unos llamamientos realizados al autor de la queja por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, para la contratación temporal como administrativo:

- Recordar al Departamento el derecho de los interesados a no presentar datos y documentos que se encuentren en poder de las Administraciones públicas.

**Aceptada.**

**Q21/444**

En relación con la inadmisión en las listas de contratación temporal del puesto de Oficial de 1ª (mantenimiento):

- Recomendar al Departamento que resuelva expresamente sobre la instancia presentada por el autor de la queja, relativa a su admisión en las listas abiertas del puesto de Oficial de 1ª (mantenimiento) y a la titulación exigible para ello, e incluya al interesado en las citadas listas de contratación.

No aceptada.

**Q21/854**

En relación con la pérdida del orden de prelación en el listado de contratación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en el caso de decidir no seguir en el actual puesto de trabajo cuando finalice el término previsto en el contrato:

- Recomendar al Departamento que no considere que el interesado ha renunciado a un contrato en vigor, con la consecuencia de perder el orden de prioridad en el listado de contratación, en el caso objeto de queja, en el que la extinción contractual obedece al vencimiento del término pactado en el contrato entre las partes, independientemente de la oferta de prórroga de la Administración.

No aceptada.

**Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, y al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente**

---

**Q20/1264**

En relación con la falta de presencia en la plantilla orgánica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra de en Licenciatura de Ciencias Ambientales:

- Sugerir a los departamentos que, en el ingreso y en la provisión de puestos de trabajo al servicio la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, se tenga en cuenta también la titulación de

grado o licenciado/a en ciencias ambientales, en función de las características del puesto de trabajo concreto.

**Aceptada.**

#### **Al Departamento de Educación y al Departamento de Derechos Sociales**

---

##### **Q21/916**

En relación con la declaración de no apta para desempeñar el puesto de trabajo de Especialista de Apoyo Educativo en el Departamento de Educación:

- Considerar vulnerado el derecho de la autora de la queja a acceder a un empleo público por la reserva de puestos de trabajo para las personas con discapacidad y, en consecuencia, recomendar a ambos departamentos que dejen sin efecto la declaración de no apta de la interesada para el desempeño del puesto de trabajo de Especialista de Apoyo Educativo en el Departamento de Educación, así como la declaración de “no disponible” en la lista para la contratación temporal del mencionado puesto de trabajo en la que se encontraba incluida.

No aceptada.

#### **A la Universidad Pública de Navarra**

---

##### **Q21/198**

En relación con la falta de resolución de un recurso de reposición interpuesto frente a la provisión definitiva de una plaza de profesor asociado del Departamento de Derecho:

- Recomendar a la Universidad que, con la debida celeridad, resuelva en forma el recurso de reposición que presentó el autor de la queja y notifique debidamente la resolución adoptada.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Barillas**

---

##### **Q21/156**

En relación con la inadmisión de un recurso frente a los nombramientos de Juez de Paz titular y Juez de Paz sustituto de Barillas:

- Recomendar al Ayuntamiento que admita y resuelva el recurso de reposición interpuesto por la autora de la queja frente al nombramiento del Juez de Paz titular y sustituto de Barillas

No aceptada.

#### **Al Ayuntamiento de Tudela**

---

##### **Q21/493**

En relación con la adjudicación de una plaza de oficial administrativo en el Área de Organización, Calidad y Participación Ciudadana:

- Recomendar al Ayuntamiento que reconozca el derecho de la interesada al llamamiento para el puesto de trabajo de oficial administrativo aludido en la queja.

No aceptada.

#### **A la Mancomunidad de Montes Kintoa-Quinto Real**

---

##### **Q21/936**

En relación con la exclusión de la convocatoria para la provisión de una plaza de empleado/a de servicios múltiples:

- Recomendar a la Mancomunidad que permita al autor de la queja realizar las pruebas del proceso selectivo de empleado/a de servicios múltiples en el que solicitó participar, toda vez que cumplía los requisitos para ello y la inadmisión inicial no le era imputable.

**Aceptada.**

#### **7.2.2. Administración electrónica.**

#### **Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior**

---

##### **Q21/38**

En relación con la forma de presentación telemática de los recursos de alzada ante la Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

- Sugerir al Departamento que habilite una ficha específica para la presentación de recursos administrativos en el catálogo de trámites que tiene disponible en internet la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, similar a la existente en dicho catálogo para la presentación de recursos de alzada ante el Tribunal Administrativo de Navarra.

**Aceptada.**

#### **Al Departamento de Economía y Hacienda**

---

##### **Q21/294**

En relación con las dificultades para realizar la declaración del IVA de forma telemática:

- Recordar al Departamento el deber legal que establece el artículo 84 de la Ley Foral 13/2000, de 14 de diciembre, General Tributaria, para la Administración tributaria, de facilitar en todo momento al obligado tributario el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Sugerir al Departamento que facilite a la autora de la queja el cumplimiento de sus obligaciones tributarias relacionadas con la declaración trimestral del IVA por el arrendamiento de un inmueble, y que le asista personalmente en la elaboración de la declaración de dicho impuesto.

No aceptada.

##### **Q21/331**

En relación con la imposibilidad de registrar su dispositivo vía-T telemáticamente, a efectos de acceder a los descuentos correspondientes:

- Sugerir al Departamento que, conjuntamente con Audenasa, impulse los trámites telemáticos alternativos a los trámites presenciales, en relación con los procedimientos de acceso a los descuentos relacionados con el dispositivo OBE VÍA-T.

**Aceptada.**

##### **Q21/351**

En relación con las dificultades para realizar la declaración del IVA de forma telemática:

- Recordar al Departamento el deber legal que establece el artículo 84 de la Ley Foral 13/2000, de 14 de diciembre, General Tributaria, para la Administración tributaria, de facilitar en todo momento al obligado tributario el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Sugerir al Departamento que facilite a la autora de la queja el cumplimiento de sus obligaciones tributarias relacionadas con la declaración trimestral del IVA por el arrendamiento de un inmueble, y que le asista personalmente en la elaboración de la declaración de dicho impuesto.

No aceptada.

**Q21/630**

En relación con las dificultades de personas pertenecientes al sector agropecuario para realizar, por vía telemática, la presentación de declaraciones y demás documentación:

- Recordar al Departamento el deber legal que establece el artículo 84 de la Ley Foral 13/2000, de 14 de diciembre, General Tributaria, a la Administración tributaria, de facilitar en todo momento al obligado tributario el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, lo cual resulta también extensivo al caso concreto de los agricultores y ganaderos de Navarra y, en particular, de los titulares de pequeñas explotaciones agrarias.

**Aceptada.**

**7.2.3. Agricultura y ganadería.****Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente**

---

**Q21/763**

En relación con la denegación de la ayuda para explotaciones agrícolas por los daños provocados por unas inundaciones extraordinarias:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la denegación, basada en la falta de inscripción el Registro de Explotaciones Agrarias de Navarra, de la ayuda solicitada por el autor de la queja por los daños provocados por las inundaciones extraordinarias del 8 de julio de 2019, y que le reconozca la misma si se cumplen los restantes requisitos de la convocatoria.

No aceptada.

**Q21/1081**

En relación con la denegación de una ayuda de la PAC:

- Recomendar al Departamento que abone a la autora de la queja la ayuda solicitada (ayuda PAC 2021), considerando que el hecho de que no se formalizara en el plazo establecido la correspondiente solicitud de cesión de derechos de su marido (fallecido en el año 2020) a ella como heredera única de sus bienes y derechos, no debiera determinar la denegación del abono de dicha ayuda que fue solicitada en plazo.

No aceptada.

**Al Ayuntamiento de Torres del Río**

---

**Q20/1101**

En relación con la falta de contestación a una solicitud de acceso al expediente administrativo de convocatoria y adjudicación de lotes de comunal:

- Recomendar al Ayuntamiento que, a la mayor brevedad, facilite al autor de la queja el ejercicio de sus derechos de acceso al expediente que solicita y de obtención de una copia del mismo.

**Aceptada.**

**7.2.4. Bienestar social.****Al Departamento de Derechos Sociales**

---

**AO21/10**

En relación con la extinción de la renta garantizada sin conceder audiencia a los ciudadanos:

- Recomendar al Departamento que no extinga el derecho a la renta garantizada sin oír previamente

a los ciudadanos afectados, particularmente en los supuestos contemplados en el artículo 25.1, letras b), c), d), e) y h), de la Ley Foral 15/2016, de 11 de noviembre, por la que se regulan los derechos a la inclusión social y a la renta garantizada.

**Aceptada.**

**Q20/24**

En relación 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:

- Recordar al Departamento el deber legal de completar, aprobar y publicar el desarrollo reglamentario de la Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero, para la acreditación de las familias monoparentales en la Comunidad Foral de Navarra, con la máxima celeridad posible, para que puedan hacerse efectivas las previsiones de ventajas y beneficios que contempla para las familias monoparentales la citada ley foral.

**Aceptada.**

**Q20/1261**

En relación con la cuantía reconocida en concepto de ayuda económica para la permanencia en el domicilio de personas dependientes:

- Recomendar al Departamento que conceda al autor de la queja la ayuda económica para la permanencia en su domicilio reconocida durante los meses de abril a agosto de 2020 en su importe máximo, sin descontar la prestación de seguridad social por hijo a cargo cuyo beneficiario es su progenitor.

No aceptada.

**Q21/7**

En relación con la extinción de una renta garantizada y la reclamación de reintegro de la misma:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la resolución objeto de queja, extintiva de la renta garantizada que se reconoció previamente a la interesada, al haberse dictado sin garantizar la audiencia de la misma, sin expresar el hecho determinante de la extinción, y citándose en una causa legal distinta a la que procedió.

**Aceptada.**

**Q21/9**

En relación con la denegación de una ayuda económica para familias monoparentales:

- Sugerir al Departamento que incremente el crédito destinado a la ayuda prevista para facilitar la conciliación a familias monoparentales, de tal modo que todas las familias que cumplan los requisitos establecidos puedan optar a las mismas, incluidas las que no hayan podido acceder en 2020 por carencia del citado crédito.

No aceptada.

**Q21/13**

En relación con la adopción de medidas adecuadas para garantizar la atención debida a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes bajo tutela administrativa y para desarrollar y promocionar el sistema de acogimiento familiar frente al residencial:

- Sugerir al Departamento que potencie las líneas de actuación orientadas a favorecer la desinstitucionalización de los menores, y, en todo lo posible, reforzarlas, a fin de favorecer la permanencia en el medio familiar propio o, en su defecto, en familias de acogida. A tal efecto, se sugiere la elaboración de un Plan de reducción de la institucionalización de menores y de fomento

del acogimiento familiar, que, atendiendo a tramos de edades y otros parámetros adecuados, recoja objetivos, medidas, compromisos, plazos temporales, etcétera, a fin de eliminar o minimizar la institucionalización y procurar revertir la situación apreciada.

**No aceptada.**

**Q21/81**

En relación con la denegación de una solicitud de renta garantizada.

- Recomendar al Departamento que, si se cumplen el resto de requisitos legalmente establecidos, reconozca a la autora de la queja la renta garantizada solicitada en la cantidad que corresponda.

**Aceptada.**

**Q21/127**

En relación con una extinción del derecho a la renta garantizada:

- Recomendar al Departamento que no extinga el derecho a la renta garantizada sin oír previamente a los ciudadanos afectados.
- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la resolución objeto de queja, extintiva de la renta garantizada que se reconoció previamente a la interesada, al haberse dictado sin garantizar la audiencia de la misma, sin expresar el hecho determinante de la extinción, y citándose en una causa legal distinta a la que, en su caso, procedería.

No aceptada.

**Q21/158**

En relación con una denegación de la renta garantizada:

- Recomendar al Departamento que, afectos del reconocimiento de la prestación de la renta garantizada, realice una nueva valoración de los ingresos efectivos obtenidos por la autora de la queja durante los meses de junio, julio, agosto, septiembre, octubre, y noviembre de 2020.

**Aceptada.**

**Q21/318**

En relación con la exigencia de reintegro de dos mensualidades de renta garantizada:

- Sugerir al Departamento que deje sin efecto la reclamación de dos mensualidades de la renta garantizada realizada a la autora de la queja, y que, en su caso, calcule qué cantidad le hubiera correspondido devolver, en el supuesto de que la interesada hubiese podido comunicar el inicio de una actividad laboral.

No aceptada.

**Q21/359**

En relación con la inexistencia de ayudas económicas en el ejercicio de la tutela de su nieta:

- Sugerir al Departamento que, con independencia de las ayudas dirigidas a las familias que puedan corresponder a la interesada, le reconozca también las ayudas y prestaciones que correspondan como consecuencia de haber asumido la tutela de su nieta y ejercer, materialmente, las responsabilidades propias de un acogimiento familiar.

No aceptada.

**Q21/430**

En relación con la forma en que viene ejerciendo la tutela la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas:

- Recomendar a la Fundación que, de acuerdo con lo establecido en la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, proceda a notificar al autor de la queja la resolución por escrito que proceda de su solicitud de acceso a determinada información relativa a la situación patrimonial y económica de su madre tutelada.

**Aceptada.**

**Q21/589**

En relación con la atención dispensada por la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para mejorar la atención telefónica que se presta a las personas tuteladas por la Fundación Navarra para la Tutela de Personas Adultas, evitando la saturación de la línea telefónica a que se alude en la queja, en orden a garantizar una atención ágil y fluida a dichas personas.

**Aceptada.**

**Q21/616**

En relación con la extinción de la renta garantizada la incoación de un expediente sancionador derivado de dicha extinción:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la extinción de la renta garantizada y la incoación del expediente sancionador objeto de queja.

No aceptada.

**Q21/621**

En relación con el seguimiento realizado por la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas:

- Recomendar al Departamento (Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas) que vele por que el hermano de la autora de la queja, residente en el centro Mentalia, siga correctamente la pauta de los medicamentos que tiene prescritos.

**Aceptada.**

**Q21/709**

En relación con las restricciones establecidas en las visitas y contactos familiares de una usuaria de un centro residencial que se encuentra tutelada por la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto las restricciones de visitas y contactos familiares establecidas en el caso objeto de queja, sin que el criterio de la entidad que ejerce la tutela o del centro residencial sea plenamente determinante a tal fin.

No aceptada.

**Q21/710**

En relación con la extinción y reintegro de una ayuda para la contratación de cuidador/a profesional para personas dependientes a cargo de sus familias:

- Sugerir al Departamento que revise la documentación aportada por la autora de la queja y, de comprobar que se reúnen el resto de requisitos, no le exija el reintegro de la ayuda por el mero incumplimiento formal de no haber notificado el cambio de cuidadora.

No aceptada.

**Q21/720**

En relación con la sobreocupación de un centro de acogida del sistema de protección de menores y los efectos negativos que ello genera, tanto para los trabajadores, como para los propios menores atendidos:

- Recomendar al Departamento que resuelva la problemática de sobreocupación del centro de menores señalada en la queja y que garantice un servicio de acogida y protección adecuado a las personas usuarias, en beneficio de estas y del personal que presta el servicio.

**Aceptada.**

**Q21/789**

En relación con la falta de motivación de la denegación de la solicitud de acogimiento temporal de su nieta durante el mes de agosto:

- Recordar al Departamento su deber legal de dar cumplimiento a los artículos 35, 36 y 40 de la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, motivando sus decisiones y notificando las mismas por escrito a los interesados, con indicación de los recursos que procedan frente a ellas.

No aceptada.

**Al Departamento de Derechos Sociales, al Departamento de Salud y al Departamento de Educación****Q21/666**

En relación con la falta de un apoyo suficiente y ajustado a las necesidades del colectivo de personas atendido por una asociación en favor de personas con discapacidad:

- Sugerir a los tres departamentos, que estudien y adopten medidas para incrementar el apoyo financiero que se presta a la asociación ANFAS para la prestación del servicio de atención temprana a niños y niñas de entre tres y seis años, de forma que las familias solicitantes puedan ser debidamente atendidas.
- Sugerir al Departamento de Derechos Sociales que valore en todo momento la labor social que desempeña la asociación ANFAS, reforzando su apoyo económico, en función de sus características, en el marco de las subvenciones que atienden necesidades de colectivos de personas.

No aceptada.

**Al Departamento de Derechos Sociales y a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona****Q20/839**

En relación con el régimen de bonificaciones en el uso del transporte público urbano de la Comarca de Pamplona, a favor de los miembros de las familias monoparentales o en situación de monoparentalidad:

- Recomendar al Departamento y a la Mancomunidad que, a la mayor brevedad posible, adopten las medidas necesarias para que pueda hacerse efectiva la previsión contenida en el artículo 9 de la Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero, para la acreditación de las familias monoparentales en la Comunidad Foral de Navarra, referida a las bonificaciones en el uso del transporte urbano comarcal a favor de los miembros de las familias monoparentales o en situación de monoparentalidad.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Derechos Sociales y a la Agrupación de Servicios Sociales Zona Básica de Orkoien**

---

**Q21/842**

En relación con la insuficiencia de ayudas para una persona que tiene reconocida una dependencia moderada:

- Sugerir a la Agrupación y al Departamento que valoren alguna alternativa que complemente la ayuda económica que percibe la madre de las autoras de la queja por su situación dependencia o, en su caso, la sustituya por los correspondientes servicios, de forma que pueda mejorar la atención que precisa la persona afectada, informando y asistiendo a los interesados sobre los requisitos exigibles y el régimen de incompatibilidades.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti**

---

**Q21/980**

En relación con la denegación del descuento por familia numerosa en las instalaciones deportivas municipales:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en la fijación de descuentos a familias numerosas por el uso de las instalaciones deportivas municipales, aplique dichos descuentos a los miembros individualmente considerados de las mismas, con independencia del número de personas de la unidad familiar que se abonen a las instalaciones.

No aceptada.

**Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

**Q20/308**

En relación con el cambio de trabajadora social de referencia:

- Recomendar al Ayuntamiento que reconozca a la autora de la queja el derecho de elección de un profesional de referencia de los servicios sociales de atención primaria, entre los profesionales que presten servicios en la zona básica correspondiente al lugar de residencia de aquel.

**Aceptada.**

**Q21/125**

En relación con la falta de asignación de un trabajador social de referencia:

- Recomendar al Ayuntamiento que reconozca al autor de la queja el derecho de elección de un profesional de referencia de los servicios sociales de atención primaria, entre los profesionales que presten servicios en la zona básica correspondiente al lugar de residencia de aquel.

**Aceptada.**

**Q21/207**

En relación con la denegación por el Ayuntamiento de una solicitud realizada por una asociación infanto-juvenil para el uso de espacios del colegio público de Buztintxuri para el desarrollo de actividades:

- Sugerir al Ayuntamiento que facilite a la asociación autora de la queja la utilización de espacios en el colegio público de Buztintxuri para el desarrollo de la actividad proyectada, sin perjuicio de que para ello se tengan que conciliar horarios, el uso de espacios u otros intereses que pudieran resultar afectados.

**Aceptada.**

**Q21/438**

En relación con las dificultades de movilidad que experimenta una con discapacidad visual en las inmediaciones de su vivienda:

- Sugerir al Ayuntamiento que adopte medidas para rediseñar los espacios de coexistencia de vehículos y peatones en el barrio de Lezkairu, en orden a garantizar los derechos de las personas con discapacidad visual, y que vele por que la disposición y elementos de las terrazas de hostelería en dicho barrio se ajustan a la normativa vigente y no comprometen la movilidad de dichas personas.

**Aceptada.**

**Q21/442**

En relación con la atención dispensada por el Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en el caso objeto de queja, valore retomar la intervención del Equipo de Atención a la Infancia y a la Adolescencia a través del primer Educador que atendió a la familia, dada la situación generada tras el cambio de este.

Aceptada.

**Q21/491**

En relación con la presentación de una solicitud de renta garantizada:

- Recomendar al Ayuntamiento que contacte con el autor de la queja para que este pueda presentar una solicitud de renta garantizada y la documentación que, en su caso, aporte, con el fin de remitir dicha solicitud y documentación al Departamento de Derechos Sociales, para que la tramite y resuelva lo que proceda.

**Aceptada.**

**Q21/516**

En relación con el cambio en la gestión del servicio de atención a domicilio:

- Recordar al Ayuntamiento el deber de completar el expediente de modificación de la forma de prestación del servicio de atención domiciliaria con las memorias justificativas que contempla el artículo 85.2 de la Ley reguladora de las bases del régimen local, publicitando los informes sobre el coste del servicio, así como el apoyo técnico recibido.

No aceptada.

**Q21/764**

En relación con el inicio de un procedimiento de reintegro de una ayuda de emergencia que se concedió para el pago del alquiler de una habitación:

- Recomendar al Ayuntamiento que no condicione el mantenimiento de la ayuda de emergencia que se concedió al interesado a la expedición de un documento del arrendador, permitiendo medios de acreditación alternativos del destino de dicha ayuda.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar**

---

**Q21/601**

En relación con los embargos de cantidades percibidas en concepto de renta garantizada e ingreso mínimo vital:

- Recomendar al Ayuntamiento que no embargue las cantidades correspondientes a la renta

garantizada y al ingreso mínimo vital a que se refiere la queja, practicando la devolución de los importes derivados de dichas prestaciones.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia**

---

##### **Q21/905**

En relación con la falta de aplicación de bonificaciones por familia numerosa en la matriculación en la escuela de música de la localidad.

- Sugerir al Ayuntamiento que establezca un régimen de exenciones o bonificaciones a familias numerosas en el pago de la escuela de música de la localidad.

No aceptada.

#### **A la Agrupación de Servicios Sociales Zona Básica de Orkoien**

---

##### **Q21/1007**

En relación con el contenido de un informe elaborado a petición de un juzgado de violencia sobre la mujer:

- Recomendar al Servicio Social de Base que, en la emisión de informes dirigidos a los órganos judiciales, por la repercusión que pueden tener para las personas interesadas las consideraciones que en los mismos se realizan, se oiga previamente, con carácter general, a los afectados, y, en todo caso, se procure actualizar la información que pueda constar en los archivos administrativos correspondientes.

**Aceptada.**

#### **A la Mancomunidad de Servicios Sociales de Altsasu-Alsasua, Olazti-Olazagutía y Ziordia**

---

##### **Q21/992**

En relación con una solicitud de cambio de trabajadora social:

- Recomendar a la Mancomunidad, que reconozca a la autora de la queja el derecho de elección de profesional de referencia de los servicios sociales de atención primaria, entre los profesionales que presten servicios en la zona básica correspondiente al lugar de residencia de aquella.

**Aceptada.**

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

#### **Al Departamento de Cultura y Deporte**

---

##### **Q20/1297**

En relación con la recuperación de un busto de bronce del tenor Julián Gayarre que fue donado a la ciudad de Pamplona/Iruña y que estaría en el Palacio de Navarra:

- Recomendar al Departamento que realice las actuaciones necesarias para devolver el busto de Julián Gayarre, obra de Benlliure, al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, a quien fue donado por el sobrino del tenor.

No aceptada.

#### **Al Ayuntamiento de Caparrosa**

---

##### **Q20/1170**

En relación con un procedimiento de adquisición de una parcela comunal:

- Sugerir al Ayuntamiento que incoe y tramite de oficio un procedimiento de responsabilidad

patrimonial que analice con mayor profundidad los daños que afirma haber sufrido el interesado como consecuencia del retraso producido en la tramitación del expediente de enajenación de una parcela sobrante, debido a un error cometido en la medición de dicha parcela, y, en su caso, la posible indemnización por los mismos.

No aceptada.

#### **7.2.6. Comercio y consumo.**

##### **Al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial**

---

###### **Q21/286**

En relación con la falta de reconocimiento de la condición de interesada, esto es, de legitimación, a una asociación de consumidores y usuarios:

- Recomendar al Departamento que admita a trámite los recursos de alzada a que se refieren las quejas, presentados por una asociación de consumidores y usuarios frente a las decisiones de traslado de varias denuncias a otras Administraciones públicas.

No aceptada.

#### **7.2.7. Covid-19.**

##### **Al Departamento de Cohesión Territorial**

---

###### **Q20/1097**

En relación con la supresión del servicio de autobús que conecta Larraga y otras localidades:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para que se reponga el servicio de autobús en horario de tarde que venía prestándose a los vecinos de Larraga.

No aceptada.

##### **Al Departamento de Educación**

---

###### **Q20/1156**

En relación con la desestimación de una solicitud de reducción de jornada, por tener una edad superior a 57 años:

- Recomendar al Departamento que, o bien permita la renuncia de la autora de la queja a la jefatura de departamento que ostenta para poder disfrutar de la reducción de jornada prevista en el artículo 2 de la Ley Foral 14/2020, de 1 de septiembre, o bien permita a la interesada compatibilizar la reducción de horas de docencia directa que tiene reconocida por ser Jefa de Departamento, con la reducción horaria prevista en el mencionado artículo 2.

No aceptada.

###### **Q20/1190**

En relación con el riesgo que presenta la asistencia al colegio al convivir las alumnas con personas de especial riesgo en caso de contraer la covid-19:

- Sugerir al Departamento que, mientras persista la pandemia de covid-19, en los casos de núcleos familiares donde convivan personas de especial riesgo, se analicen y adopten medidas que permitan conciliar del mejor modo posible los derechos a la educación y a la salud de las personas afectadas y, en particular, que se autorice la continuidad del curso de forma telemática.

No aceptada.

**Q21/906 y Q21/951**

En relación con el servicio de transporte escolar que se presta a los alumnos que acuden a los centros escolares de Noáin y Orkoien:

- Recomendar al Departamento que garantice a los alumnos y alumnas el servicio de transporte escolar a la hora de finalización de su jornada de clases, sin perjuicio de mantener también tal servicio a la finalización de las actividades extraescolares, todo ello en el contexto de medidas especiales adoptadas acerca de la jornada escolar por causa de la covid-19.

No aceptada.

**Al Departamento de Salud**

---

**Q21/61**

En relación con la decisión del Departamento de Salud de que autor de la queja, médico, atienda a pacientes diagnosticados de covid-19:

- Sugerir al Departamento que exima al autor de la queja de la obligación de asistir a pacientes diagnosticados de covid-19, mientras lo recomiende la situación médica de su hija, diagnosticada de Neuroblastoma MS y que, además, tras haber recibido un tratamiento quimioterápico intensivo, probablemente presente cierto grado de inmunosupresión.

**Aceptada.**

**Q21/74**

En relación con la falta de priorización de determinados enfermos crónicos, en la administración de las vacunas contra el virus de la covid-19:

- Sugerir al Departamento que tenga en cuenta la situación específica en que se encuentra la autora de la queja (diagnosticada de síndrome de Marfan con una rotura aórtica tipo B, con una afección pulmonar y que no puede acudir al centro de referencia de la enfermedad que padece en tanto no sea vacunada) en la prioridad de los destinatarios de la vacuna frente a la covid-19.

**Aceptada.**

**Q21/188**

En relación con la contratación temporal de celadores en mejores condiciones que las de aspirantes con preferencia en las listas de contratación:

- Sugerir al Departamento que adopte medidas para posibilitar que las personas contratadas temporalmente por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a jornada parcial puedan optar, en función de su preferencia en las listas correspondientes, a otras contrataciones, en la medida en que estas se oferten a jornada completa o a jornada parcial de superior entidad.

No aceptada.

**Q21/224**

En relación con la falta de administración de la vacuna frente a la covid-19, a un familiar de una persona que tiene la condición de gran dependiente:

- Recomendar al Departamento que facilite con celeridad al autor de la queja, padre de una persona gran dependiente, la administración de la vacuna frente a la covid-19, en el caso de que únicamente, como se deduce que sucede, se haya procedido a la vacunación de una persona cuidadora.

No aceptada.

**Q21/447**

En relación con la suspensión del programa de detección precoz del cáncer de colon durante un año:

- Recomendar al Departamento, en relación con la suspensión de programas sanitarios como el que es objeto de queja (suspensión del programa de detección precoz del cáncer de colon por causa de la covid-19), que, de considerarse necesaria tal suspensión, esta se extienda por el menor tiempo posible y que se procure el mayor grado de certidumbre e información a las personas afectadas, máxime tratándose de colectivos en situaciones especialmente delicadas.

**Aceptada.**

**Q21/457, Q21/462, Q21/465**

En relación con el aplazamiento de la administración de la segunda dosis de la vacuna Vaxzevria:

- Sugerir al Departamento que, en los casos en que se modifique o retrase la pauta de vacunación indicada en la correspondiente guía técnica o régimen de uso del producto, se facilite en tiempo la mayor información posible a las personas afectadas y se les transmita el mayor grado de certidumbre y tranquilidad sobre su proceso de vacunación, teniendo en cuenta las pautas de la Agencia Europea del Medicamento.

**Aceptada.**

**Q21/498**

En relación con la necesidad de que un colectivo de personas residentes en Viana tenga que desplazarse hasta Estella-Lizarrá para recibir la vacuna frente a la covid-19, del laboratorio Astrazeneca, a diferencia de lo que sucede con la generalidad de vecinos del municipio, que reciben otras vacunas y que lo hacen en su propia localidad:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para procurar que los ciudadanos puedan recibir la vacuna frente a la covid-19 de forma descentralizada y lo más próxima posible a sus domicilios.

**Aceptada.**

**Q21/910**

En relación con la falta de información sanitaria acerca de la conveniencia o no de recibir la segunda dosis de la vacuna frente a la covid-19, debido a la adversa reacción que tuvo cuando recibió la primera dosis:

- Recomendar al Departamento que intensifique el seguimiento del estado de salud de la autora de la queja y le informe acerca de las cuestiones concretas que plantea en relación con la vacuna frente a la covid-19 administrada.

No aceptada.

**Q21/977**

En relación con un confinamiento, a pesar de haberse modificado el protocolo sanitario en el ámbito escolar:

- Sugerir al Departamento que, si en el futuro se produce una situación similar a la de objeto de queja, se aplique el protocolo menos restrictivo al alumnado confinado.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial**

---

**Q21/60**

En relación con falta de inclusión de los parques infantiles de bolas entre las ayudas para compensar las afecciones económicas provocadas por la covid-19:

- Sugerir al Departamento que incluya la actividad "jardines de recreo en los que la entrada es por precio", entre las posibles beneficiarias de las ayudas para compensar las afecciones económicas provocadas por la covid-19.

**Aceptada.**

#### **Q21/66**

En relación con la falta de inclusión de un negocio de hostelería sito en Navarra dentro de los posibles beneficiarios de la convocatoria de ayudas a los sectores del turismo y la hostelería para compensar las afecciones económicas provocadas por la covid-19:

- Sugerir al Departamento que modifique la convocatoria de ayudas al sector de la hostelería para compensar las afecciones económicas provocadas por la covid-19, para no exigir el domicilio fiscal en Navarra a las posibles beneficiarias de las ayudas, bastando con la ubicación del centro de trabajo en Navarra.

No aceptada.

### **Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior**

---

#### **Q21/506**

En relación con la imposición de una sanción por no llevar mascarilla en la vía pública:

- Recomendar al Departamento la revocación de la sanción impuesta a la interesada, devolviéndole el importe abonado por tal concepto, por la infracción de desobediencia imputada, al no concurrir en los hechos los elementos que determinan tal infracción (negativa u oposición a cumplir una orden individualizada o un requerimiento de una autoridad o agente de la misma) y basarse el expediente sancionador, exclusivamente, en el incumplimiento de las previsiones propias del estado de alarma.

No aceptada.

### **Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos**

---

#### **Q21/559, Q21/579, y Q21/652**

En relación con una comunicación realizada por la sociedad pública NASUVINSA a los adjudicatarios de 76 viviendas de protección oficial en Pamplona/Iruña, en la que se les informa del retraso en la entrega de sus viviendas:

- Sugerir al Departamento que vele por que la sociedad pública NASUVINSA agilice las actuaciones y gestiones que resulten necesarias para entregar, lo más pronto posible, las viviendas protegidas a las que se refiere la queja.

**Aceptada.**

### **Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, y al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial**

---

#### **Q21/159**

En relación con haber impedido a una persona con discapacidad, acceder a un establecimiento comercial sin mascarilla, a pesar de que, por tal discapacidad, no tendría la obligación de llevarla:

- Recomendar a ambos Departamentos que velen por que los establecimientos comerciales abiertos al público, en lo que respecta al uso obligatorio de mascarillas para hacer frente a la covid-19, se acomoden a lo que prevé la legislación sanitaria, observando, en concreto, la excepción de uso que se dispone para personas dependientes, con discapacidad o con alteraciones de conducta.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Aranguren**

---

**Q21/492**

En relación con las molestias que ocasiona una terraza de un bar, cuya actividad se ha visto incrementada como consecuencia de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, y de las recomendaciones de realizar actividades al aire libre:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para garantizar que la actividad a la que se refiere la queja (la terraza de un local de hostelería situado en los bajos del edificio donde reside el autor de la queja), respete el derecho de los vecinos colindantes a no soportar molestias indebidas en sus domicilios.

**Aceptada.**

**Ayuntamiento de Barañáin-Barañain**

---

**Q21/631**

En relación con un supuesto incumplimiento de las limitaciones de libertad de circulación impuestas durante la vigencia del estado de alarma decretado con motivo de la covid-19:

- Recomendar al Ayuntamiento que no sancione a la autora de la queja por la infracción de desobediencia o resistencia a la autoridad o sus agentes, imputada en virtud del artículo 36.6 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana, dejando sin efecto la multa impuesta por tal circunstancia.

No aceptada.

**Q21/841**

En relación con una providencia de apremio dictada a fin de recaudar una multa impuesta por incumplimiento de la obligación de uso de la mascarilla en la vía pública:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la providencia de apremio objeto de queja y la sanción de que deriva la misma, por incumplimiento de la obligación de uso de la mascarilla establecido en la legislación relativa a la covid-19, por entender que la entidad local no era competente para imponerla.

No aceptada.

**Al Ayuntamiento de Burlada/Burlata**

---

**Q21/1019**

En relación con el retraso en el pago de unas cantidades adeudadas en concepto de alquiler que previamente habían sido fraccionadas, debido a la imposibilidad de desplazarse a su entidad bancaria durante el estado de alarma:

- Sugerir al Ayuntamiento que devuelva a la autora de la queja las cantidades embargadas, y prosiga con el acuerdo de fraccionamiento de la deuda, sin aplicación de recargos ni intereses.

No aceptada.

**Al Ayuntamiento de Miranda de Arga**

---

**Q20/1177**

En relación con la suspensión de una sesión plenaria que se estaba celebrando y la grabación de las sesiones por parte de los miembros de las corporaciones locales:

- Recordar al Ayuntamiento que los miembros de las corporaciones locales pueden realizar

grabaciones sonoras de las sesiones públicas, dando cuenta previa de ello al presidente de la corporación, sin que resulte preceptiva su autorización.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

#### **Q21/71**

En relación con la instalación de carpas/terrazas en la plaza Compañía:

- Recomendar al Ayuntamiento que vele por que la terraza/carpa autorizada en la plaza Compañía respete el uso preferente de los espacios públicos por los vecinos, no genere molestias a estos y no interfiera en el acceso y funcionamiento de los servicios públicos de la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona y del Centro de Salud del Casco Antiguo-Alde Zaharra.
- Recomendar al Ayuntamiento que, con carácter previo a la renovación de la autorización concedida para la instalación de la terraza/carpa asociada a la hostelería en la plaza Compañía, desarrolle un proceso de participación ciudadana, en el que las personas afectadas puedan expresar sus alegaciones de manera real y efectiva.

**Aceptada.**

#### **Q21/311**

En relación con el cierre temporal de su establecimiento de hostelería por el supuesto incumplimiento de las medidas restrictivas adoptadas en el marco de la situación epidemiológica derivada de la covid-19:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de justificar suficiente y adecuadamente las medidas provisionales que adopte, haciendo una valoración específica y dando contestación a las alegaciones que le formulen los ciudadanos afectados por las mismas.

**Aceptada.**

#### **Q21/316**

En relación con los intentos de notificación de una propuesta de resolución:

- Recomendar al Ayuntamiento que investigue la forma en que se realizó la notificación a la que se refiere la queja, dado que el interesado afirma que, en las fechas en las que supuestamente se realizaron los intentos de notificación, se encontraba confinado en su domicilio por un contagio familiar por coronavirus, y no ausente, como se indica en los referidos intentos.

**Aceptada.**

#### **Q21/660**

En relación con las molestias que ocasiona a los vecinos residentes en la calle Calderería de Pamplona/Iruña, la autorización a varios bares de la zona de una terraza de mesas altas y bajas:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para garantizar que la actividad a la que se refiere la queja (una terraza con sillas altas y bajas en la que atienden varios bares), respete el derecho de los vecinos colindantes a no soportar molestias indebidas en sus domicilios.

**Aceptada.**

#### **Q21/850**

En relación con la falta de notificación de una denuncia que le impidió acogerse al pronto pago:

- Recomendar al Ayuntamiento de que deje sin efecto la sanción, por incumplimiento de la obligación de uso de la mascarilla establecido en la legislación relativa a la covid-19, por entender que la entidad local no es competente para imponerla.

No aceptada.

**Q21/983**

En relación con la imposición de una sanción por la participación en una reunión de cinco personas en un domicilio particular:

- Sugerir al Ayuntamiento que, vista la situación de necesidad de la autora de la queja, permita el fraccionamiento del pago de la sanción.

No aceptada.

**Q21/988**

En relación con la imposición de una sanción de 3.001 euros por la celebración de una reunión o fiesta de cinco personas en un domicilio particular:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la sanción impuesta objeto de queja, por no responder al tipo infractor aplicado, ni al principio de proporcionalidad.

No aceptada.

**Al Ayuntamiento de Sunbilla**

---

**Q21/123**

En relación con las restricciones de uso de un parque, una plaza y un frontón:

- Sugerir al Ayuntamiento que flexibilice las restricciones establecidas con respecto a la cancha del frontón y la plaza a la que alude la queja, con el fin de posibilitar su uso por el conjunto de los vecinos y vecinas de la localidad, sin perjuicio de que para ello pueda establecer las medidas de prevención que resulten necesarias (aforo, limpieza, higiene, etcétera) y pueda recabar, si así se considera, el informe de los departamentos del Gobierno de Navarra con competencia en la materia, y siempre atendiendo a la posible evolución de la pandemia en la localidad.

Aceptada.

**Al Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar**

---

**Q20/1291**

En relación con la imposición de una sanción por incumplir las limitaciones de circulación establecidas durante el estado de alarma que se declaró en marzo de 2020, con motivo de la crisis sanitaria generada por la covid-19:

- Recomendar al Ayuntamiento que no sancione a la autora de la queja por la infracción de desobediencia a la autoridad, imputada en virtud del artículo 36.6 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.

No aceptada.

**A la Mancomunidad de Mairaga**

---

**Q20/1231**

En relación con la situación laboral del personal administrativo respecto a la posibilidad de teletrabajar:

- Recomendar a la Mancomunidad que, previamente a la adopción de medidas organizativas de personal adoptadas en relación con la situación derivada de la covid-19, someta las decisiones al debate y consideración del Gabinete de coordinación creado en el seno de la entidad local con participación de los empleados públicos afectados.

No aceptada.

**Al Colegio Oficial de Farmacéuticos de Navarra**

---

**Q20/1287**

En relación con la negativa a celebrar la asamblea general ordinaria de forma telemática:

- Sugerir al Colegio que adopte medidas que permitan en lo sucesivo la participación telemática o a distancia en las sesiones de sus órganos colegiados.

**Aceptada.**

**7.2.8. Cultura.****Al Departamento de Cultura y Deporte**

---

**Q21/10**

En relación con las limitaciones de apertura de las bibliotecas públicas durante el fin de semana y en periodo estival:

- Sugerir al Departamento que valore adoptar medidas -de forma coordinada con otras administraciones, si se viera oportuno- de ampliación del horario de las bibliotecas que gestiona, o de alguna de ellas, de forma que se garantice el servicio durante el sábado por la tarde, con equiparación del horario de verano con el existente en invierno.

**Aceptada.**

**Q21/352**

En relación con las molestias que ocasionan a la autora de la queja algunos niños que utilizan la biblioteca pública de Fitero sin la compañía de un adulto:

- Sugerir al Departamento que vele por que los usuarios de la biblioteca pública de Fitero cumplan con lo establecido en las Instrucciones de funcionamiento en la prestación de servicios de las bibliotecas públicas integradas en el Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra, manteniendo un entorno idóneo para la lectura, consulta e investigación, y garantizando que los usuarios guardan el silencio establecido como deber.

**Aceptada.**

**7.2.9. Deporte.****Al Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar)**

---

**Q21/686**

En relación con el cobro de la cuota de un polideportivo municipal, a pesar de que durante los meses de julio y agosto la piscina cubierta permaneció cerrada:

- Sugerir al Ayuntamiento que, si se dan las circunstancias adecuadas, abra la piscina cubierta del polideportivo municipal durante el mes de agosto de este año.

**Aceptada.**

**7.2.10. Educación.****Al Departamento de Educación**

---

**Q21/17**

En relación con la falta de aplicación del "Protocolo educativo ante casos de transexualidad" en un centro escolar:

- Recomendar al Departamento que active sin más demora e impulse de oficio el “Protocolo educativo ante casos de transexualidad”, con el fin de atender las necesidades de la hija de la autora de la queja, así como que adopte todas aquellas medidas que resulten necesarias para asegurar el respeto a los derechos de la persona menor y su positiva integración educativa.

No aceptada.

#### **Q21/94**

En relación con la supresión del servicio de transporte que habían utilizado alumnos de un centro concertado el curso 2019/2020 y durante el primer mes del curso 2020/2021:

- Sugerir al Departamento que, en coordinación con los centros educativos, adopte medidas para que las cuestiones relativas a la organización y derecho de uso por parte de los alumnos del servicio de transporte de escolar se resuelvan con suficiente antelación al inicio del curso escolar.
- Sugerir el Departamento que, de cara a organizar el servicio de transporte y a proveer las plazas de autobús precisas, particularmente en zonas rurales, se tenga en cuenta al conjunto de alumnos de la zona de que se trate (Tafalla y alrededores, en este caso), sean de centros públicos o concertados, sin perjuicio de modulaciones en cuanto a las condiciones correspondientes a tal uso.

No aceptada.

#### **Q21/175**

En relación con la escolarización de un menor en el mismo centro que sus dos hermanos mayores:

- Sugerir al Departamento que acepte la solicitud de los autores de la queja de escolarización de su hijo menor en el mismo centro donde se encuentran matriculados sus hermanos mayores.

No aceptada.

#### **Q21/268**

En relación con la supresión, para un estudiante de educación secundaria obligatoria de un centro concertado, del servicio de transporte que venía utilizando:

- Sugerir al Departamento que, en coordinación con los centros educativos, adopte medidas para que las cuestiones relativas a la organización y derecho de uso por parte de los alumnos del servicio de transporte de escolar se resuelvan con suficiente antelación al inicio del curso escolar.
- Sugerir al Departamento que, de cara a organizar el servicio de transporte y a proveer las plazas de autobús precisas, particularmente en zonas rurales, se tenga en cuenta al conjunto de alumnos de la zona de que se trate (Tafalla y alrededores, en este caso), sean de centros públicos o concertados, sin perjuicio de modulaciones en cuanto a las condiciones correspondientes a tal uso.

**Aceptada.**

#### **Q21/270**

En relación con la licitación para el curso escolar 2021/2022 de la gestión del servicio de suministro de comidas en los comedores escolares comarcales, que gestiona el Departamento:

- Sugerir al Departamento que se mantenga la prestación del servicio de comedor escolar del colegio comarcal Lokiz, en la forma en que se venía prestando por la APYMA del centro en los últimos años.

No aceptada.

#### **Q21/402**

En relación con la escolarización de los cuatro hijos del autor de la queja:

- Sugerir al Departamento que acepte la solicitud del autor de la queja de escolarización de sus cuatro hijos en el centro al que alude, en el que ya estuvieron previamente matriculados los tres hermanos mayores antes de residir por razones familiares en otra comunidad y en el que habría plazas para los dos hermanos menores.

No aceptada.

#### **Q21/420**

En relación con la imposibilidad de una usuaria de una silla de ruedas de utilizar el transporte para trasladarse al centro donde va a realizar sus estudios el próximo curso, por falta de adaptación del mismo:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para asegurar que, el servicio de transporte al centro donde la hija del autor de la queja va a realizar sus estudios el próximo curso escolar, se preste en condiciones de accesibilidad universal, sin discriminación de las personas usuarias de sillas de ruedas.

**Aceptada.**

#### **Q21/480**

En relación con el acceso a la Formación Profesional Básica del alumnado que cursa sus estudios en las Unidades de Currículo Especial (UCEs):

- Recomendar al Departamento que dé a conocer, entre los miembros de la comunidad educativa de las Unidades de Currículo Especial y el personal orientador, la posibilidad de derivación hacia ciclos de Formación Profesional Básica para determinado alumnado de ciclos de Formación Profesional Especial y Unidades de Currículo Especial, y que, como medida de acción positiva de apoyo al alumnado de Unidades de Currículo Especial que haya mostrado las aptitudes necesarias, facilite, en lo posible, su acceso a los ciclos formativos de formación profesional de grado básico.

**Aceptada.**

#### **Q21/488**

En relación con la falta de contestación a una solicitud de asignación de más recursos de Pedagogía Terapéutica:

- Recordar al Departamento el deber legal de contestar expresamente dentro del plazo legalmente establecido a las solicitudes que le presenten los ciudadanos y de proceder en tal sentido con la referida en la queja.

**Aceptada.**

#### **Q21/510**

En relación con la falta de acceso a los criterios de admisión del alumnado en los centros de educación especial, así como por una actuación del CREENA respecto a la cumplimentación del informe de modalidad de escolarización:

- Recordar al Departamento el deber legal de no limitar o impedir la presentación de documentos por razones formales o derivadas del contenido de los escritos de los ciudadanos.
- Recomendar al Departamento que informe al autor de la queja sobre la puntuación obtenida por su hijo en el procedimiento de admisión en el centro de educación especial en el que ha sido admitido, así como de la publicación, en su caso, del listado de admitidos en la página web del departamento y del centro.

No aceptada.

**Q21/529 a Q21/545, Q21/547, Q21/548, Q21/550 y Q21/560 a Q21/564**

En relación con el baremo de admisión para cursar bachillerato en el curso 2021/202 y las dificultades del alumnado de Sangüesa-Zangoza y del Pirineo de acceder a un centro de enseñanza postobligatoria en euskera en Pamplona/Iruña:

- Recomendar 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 y de montaña, mantenga la anterior previsión relativa a que los solicitantes de primero de bachillerato de las zonas del Pirineo y de Sangüesa-Zangoza, con el fin de continuar sus estudios en el mismo modelo lingüístico, puedan hacer valer, a efectos del baremo de admisión, el domicilio del centro solicitado, mientras se mantenga la actual situación de carencia de centros en esas zonas.

No aceptada.

**Q21/576**

En relación con la falta de transporte escolar del alumnado que reside en Aoiz-Agoitz y acude a cursar estudios de grados medios de formación profesional y bachiller artístico:

- 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 y de montaña, adopte las medidas necesarias para garantizar que el alumnado de bachillerato artístico y de ciclos de grado medio de formación profesional de las zonas de Aoiz-Agoitz y Urroz puedan utilizar el transporte escolar en condiciones de igualdad al resto de alumnado de bachillerato de la zona, bien sea mediante el reconocimiento de plazas en el transporte organizado, bien mediante el reconocimiento de ayudas individualizadas.

No aceptada.

**Q21/694**

En relación con la inadmisión de un grupo de alumnos y alumnas en el centro que eligieron para cursar 1º de la ESO, el colegio San Francisco Javier, de Tudela:

- Recomendar al Departamento que, en el caso de que la entidad titular del centro al que se alude en la queja haya solicitado una ampliación de las unidades escolares concertadas, analice la solicitud y resuelva expresa y motivadamente conforme a lo dispuesto en la ley vigente y en la jurisprudencia sobre este punto, ponderando el conjunto de derechos concurrentes. Y si la resolución acuerda la ampliación por no existir motivo jurídico válido para la denegación, proceda a la admisión del alumnado que lo haya solicitado en la nueva línea que se abra, conforme al baremo establecido.

Cerrada por otras causas.

**Q21/724**

En relación con la inadmisión de un alumno en el mismo centro escolar que su hermano:

- Sugerir al Departamento que acepte la solicitud de la autora de la queja de escolarización de su hijo mayor en el centro al que alude, del que ya es alumno su hijo menor.

No aceptada.

**Q21/728**

En relación con la inadmisión en el centro escogido para continuar con sus estudios de educación secundaria obligatoria:

- Sugerir al Departamento que acepte la solicitud de la autora de la queja, madre de una alumna que ha sufrido acoso escolar, dándole la opción de admisión en el centro elegido, que reuniría las características señaladas por la psiquiatra que atiende el caso.

No aceptada.

**Q21/783**

En relación con la escolarización de dos hermanas:

- Sugerir al Departamento que acepte la solicitud de la autora de la queja de escolarización de sus dos hijas en el mismo centro, habida cuenta de la situación de acoso escolar que ha determinado el cambio de colegio de la hermana mayor.

No aceptada.

**Q21/845**

En relación con la prestación del servicio de transporte escolar en una zona rural de Navarra a unos alumnos y alumnas matriculados en diferentes ciclos educativos:

- Sugerir al Departamento que analice la propuesta realizada por la autora de la queja para posibilitar que el servicio de transporte escolar de los menores se preste desde el lugar más cercano posible a sus domicilios.

Cerrada por otras causas.

**Q21/885**

En relación con la demora en la implantación del programa de atención domiciliaria a alumnos y alumnas que, por razones de salud, no pueden asistir a clase:

- Recomendar al Departamento que planifique, adopte e implante las medidas relativas al programa de atención domiciliaria educativa con antelación suficiente, de forma que los alumnos y alumnas que la precisen por razones de salud, puedan recibir la atención desde el inicio del curso escolar, en condiciones, en este punto, similares al resto.

**Aceptada.**

**Q21/893**

En relación con la modificación de las condiciones en que se venía prestando el servicio de transporte escolar a los alumnos y alumnas de Huarte-Uharte matriculados en el IESO Pedro de Atarrabia:

- Sugerir al Departamento que preste el servicio de transporte escolar a los alumnos y alumnas de Huarte-Uharte que acuden al IESO Pedro de Atarrabia, en unas condiciones similares a las del año pasado, mediante la utilización de plazas vacantes en otros autobuses que pasen por la localidad o mediante la contratación de un nuevo autobús.

No aceptada.

**Q21/920**

En relación con la falta de transporte escolar a la hija de la autora de la queja a pesar de que acude al mismo centro educativo que su hermano, al que si se le presta dicho servicio:

- Recomendar al Departamento que permita el uso del transporte escolar a la hija de la interesada, que se encuentra matriculada en el C.P. Virgen Blanca de Huarte/Uharte, como su hermano mayor, en tanto no finalice su escolarización.

No aceptada.

**Q21/942**

En relación con las condiciones en que se imparte el Programa de Mejora del Aprendizaje y Rendimiento (PMAR) en el IES Basoko:

- Sugerir al Departamento que analice profundamente si, en el caso concreto del grupo al que alude la queja, el agrupamiento del alumnado no afecta al cumplimiento de los objetivos del programa

de mejora del aprendizaje y del rendimiento y la calidad educativa, y en caso de que así sea se busquen soluciones alternativas.

- Recomendar al Departamento que inspeccione las condiciones del aula a la que se refiere la autora de la queja.

**Aceptada.**

#### **Q21/1005**

En relación con la denegación del reintegro del importe abonado en el Conservatorio Profesional de Música de Pamplona:

- Sugerir al Departamento que devuelva al interesado la cantidad que abonó por la matriculación de su hija en el Conservatorio Superior de Navarra, al no llegar a recibir el servicio por una causa justificada.

No aceptada.

#### **Q21/1059**

En relación con el trato recibido por la hija de los autores de la queja en el instituto donde estudia, del que había sido expulsada para varios días:

- Recomendar al Departamento que, con la coordinación que sea precisa con los profesionales de la salud mental que atienden a la menor, adopte medidas adicionales para favorecer su normal desarrollo escolar. Sin perjuicio de otras que sean adecuadas, puede ser pertinente atender la solicitud de la familia de que se facilite a la alumna un espacio en el centro donde poder acudir en los momentos puntuales en que se encuentre en situación de crisis emocional, medida que, según se expone, ya se aplicó el curso pasado.

No aceptada.

### **Al Departamento de Educación y al Departamento de Derechos Sociales**

---

#### **Q21/141**

En relación con el diferente régimen de pago que, en el curso 2021/2022, va a tener el servicio prestado en las escuelas infantiles de cero a tres años ubicadas en Pamplona/Iruña, en función de que la titularidad sea municipal o foral:

- Recomendar a los Departamentos que adopten medidas para avanzar hacia la gratuidad de las escuelas infantiles de cero a tres años.

**Aceptada.**

### **Al Departamento de Educación y a los Ayuntamientos de la Cendea de Cizur y de Zizur Mayor-Zizur Nagusia**

---

#### **Q21/267**

En relación con el cobro de cuotas más elevadas por razón del empadronamiento en la escuela infantil pública del Ayuntamiento de la Cendea de Cizur:

- Recomendar al Departamento y a los Ayuntamientos de que adopten las medidas necesarias para que las familias no empadronadas en la Cendea de Cizur que deseen matricular a sus hijos e hijas en la escuela infantil de la localidad, no asuman el pago de una cantidad adicional con respecto a la fijada para los y las menores empadronados en dicho municipio.

No aceptada.

**Al Ayuntamiento de Erro**

---

**Q21/857**

En relación con la denegación de una ayuda económica para transporte escolar:

- Recomendar al Ayuntamiento que admita a trámite la solicitud de ayuda al transporte escolar presentada por las autoras de la queja, y que, si se cumplen los requisitos establecidos en la ordenanza reguladora, proceda a reconocer la correspondiente ayuda.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

**Q21/122**

En relación con la denegación de una ayuda para el abono de las cuotas de una escuela infantil:

- Recomendar al Ayuntamiento que conceda a la autora de la queja la ayuda solicitada para el abono de la escuela infantil a la que acude su hija, inadmitida en los dos centros que solicitó a dicho ayuntamiento.

**Aceptada.**

**Q21/569**

En relación con la denegación de una ayuda solicitada para el abono de las cuotas de una escuela infantil:

- Recomendar al Ayuntamiento que resuelva lo antes posible el recurso de alzada presentado por los interesados y que les conceda la ayuda económica solicitada para abonar el precio de la escuela infantil municipal a la que acude su hija, ubicada en otro municipio y a la que accedió tras no serle adjudicada plaza en el proceso de admisión.

No aceptada.

**Al Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar**

---

**Q21/85**

En relación con el importe de las cuotas de la escuela municipal de música:

- Sugerir al Ayuntamiento que establezca un precio más bajo por el servicio de la escuela de música municipal, por el interés educativo y cultural que entraña dicho servicio, aproximándolo a los precios aplicados por otros ayuntamientos con características comunes, y con vistas a procurar la mayor accesibilidad de todos los ciudadanos y ciudadanas.

No aceptada.

**7.2.11. Energía.****Al Departamento Desarrollo Económico y Empresarial**

---

**Q21/415**

En relación con la multitud de proyectos solares y eólicos dispuestos a exposición pública, la mayoría de ellos con gran impacto sobre el medio ambiente:

- Recomendar al Departamento que, en relación con la tramitación de proyectos de instalaciones eólicas o solares con incidencia en el medio ambiente, cuando coincida en el tiempo un número significativo de dichos proyectos, sean de especial complejidad o se aprecien otras circunstancias cualificadas, establezca plazos más amplios de exposición pública y participación que los previstos

con carácter mínimo en la normativa correspondiente, por así aconsejarlo el principio de participación, que ha de ser real y efectiva.

No aceptada.

**Al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial, al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, al Departamento de Cultura y Deporte y al Ayuntamiento de la Cendea de Cizur.**

---

#### **Q21/931**

En relación con diversos proyectos de instalación de parques fotovoltaicos en la Cendea de Cizur:

- Sugerir a los Departamentos y al Ayuntamiento que, en la implantación de instalaciones de aprovechamiento de energía solar, velen de un modo intenso y efectivo por la necesaria protección de los valores naturales, ambientales, paisajísticos, histórico-culturales, agrícolas y urbanísticos del suelo, evitando instalaciones de superficies desproporcionadas o que ocupen excesivamente un ámbito significativo de un determinado municipio, y tengan en consideración especial la posición de los municipios en los que se pretenda su instalación.

**Aceptada.**

#### **7.2.12. Euskera.**

**Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública**

---

#### **Q21/937**

En relación con la falta de valoración del euskera en una convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de veinte plazas del puesto de trabajo de Operador Auxiliar de Coordinación, al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos:

- Sugerir al Departamento, que, en las convocatorias de acceso a un empleo público, se valore para puestos situados en la zona mixta y zona no vascofona el conocimiento del euskera, como mínimo, con la misma puntuación que los idiomas extranjeros.

No aceptada.

**Al Departamento de Salud**

---

#### **Q21/36**

En relación con la falta de valoración del euskera en la convocatoria para el puesto de trabajo de celador o celadora:

- Sugerir al Departamento que, en las convocatorias de acceso a un empleo público del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, se valore, para puestos situados en la zona mixta y zona no vascofona, el conocimiento del euskera, como mínimo, con la misma puntuación que los idiomas extranjeros.

No aceptada.

#### **Q21/130**

En relación con la falta de valoración del euskera en la convocatoria para la provisión de 31 puestos de trabajo de Técnico Especialista en Laboratorio (TEL)

- Sugerir al Departamento que, en las convocatorias de acceso a un empleo público del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, se valore para puestos situados en la zona mixta y zona no vascofona el conocimiento del euskera, como mínimo, con la misma puntuación que los idiomas extranjeros, cuando se valoren estos con carácter general.

No aceptada.

**Q21/940**

En relación con la falta de atención pediátrica en euskera en el centro de salud de Ansoáin-Antsoain:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas necesarias para posibilitar que la atención sanitaria en el centro de salud de Ansoáin-Antsoain (ubicado en la zona mixta) pueda realizarse en euskera, cuando los ciudadanos ejerciten su derecho a usar esta lengua, siquiera en los aspectos generales de atención administrativa y enfermería; y, en su caso, médica en que pueda realizarse.

Aceptada.

**Al Departamento de Cohesión Territorial**

---

**Q21/935**

En relación con la rotulación de diversas señalizaciones de tráfico en las carreteras únicamente en castellano o contener errores:

- Recomendar al Departamento que, en la señalización de la N-121-A (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 vascofona 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”.

No aceptada.

**Al Departamento de Educación**

---

**Q21/593**

En relación con la falta de conocimiento de euskera del conductor de taxi que transporta a los alumnos de Unanua que acuden al colegio público San Donato, de Etxarri Aranatz:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para que el servicio de transporte de alumnos que residen en la zona vascofona y acuden a centros del modelo D, situados en la misma zona, se realice por personas con conocimiento de euskera.

No aceptada.

**Q21/907**

En relación con la falta de conocimiento de euskera del personal cuidador del transporte escolar del alumnado que acude al colegio público Auzalar de Orckien para estudiar en el modelo D:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para que el servicio de transporte del alumnado que acude a centros del modelo D se realice por personas con conocimiento de euskera.

No aceptada.

**Al Ayuntamiento de Ochagavía-Otsagabia**

---

**Q21/515**

En relación con la falta denominación de la localidad en forma bilingüe en castellano y en euskera en los escritos y comunicaciones municipales:

- Recordar al Ayuntamiento que debe utilizar la denominación Ochagavía/Otsagabia en los textos redactados en castellano.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

**Q21/384**

En relación con la ausencia de puestos con perfil bilingüe en la plantilla orgánica de la Gerencia de Urbanismo:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en aplicación de lo dispuesto en la Ordenanza municipal reguladora de la utilización del euskera, adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a dirigirse en euskera a la Gerencia de Urbanismo, tanto oralmente como por escrito, y a recibir una contestación en dicho idioma.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Educación y al Departamento de Derechos Sociales, al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

**Q21/109**

En relación con la oferta de plazas en euskera en las escuelas infantiles de Pamplona/Iruña (ciclo 0-3 años):

- Sugerir al Ayuntamiento y a los Departamentos que, mediante la coordinación y colaboración que sean precisas, aseguren en todo momento la existencia de una oferta de enseñanza en euskera en las escuelas infantiles públicas de 0-3 años ubicadas en Pamplona/Iruña que cubra la demanda de los interesados e incluya el principio de proximidad.

**Aceptada.**

**A la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa**

---

**Q21/900**

En relación con la falta de previsión en la plantilla orgánica de puestos de trabajo con perfil bilingüe:

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

**Aceptada.**

**7.2.13. Función pública.****Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior**

---

**Q20/1298**

En relación con la denegación parcial de los permisos de paternidad y lactancia.

- Sugerir al Departamento que reconozca el permiso de lactancia solicitado por el autor de la queja, siguiendo el criterio establecido en la concesión de otros permisos de idéntica naturaleza

solicitados por otros policías forales en fechas posteriores a la fecha de solicitud inicial del interesado.

No aceptada.

**Q20/1300**

En relación con la falta de contestación a una solicitud de autor de la queja de reubicación en su puesto como oficial de mantenimiento:

- Recomendar al Departamento, que, con independencia de que el autor de la queja sea personal contratado en régimen administrativo, tramite su solicitud de reubicación, y tras los informes que resulten necesarios (en su caso, de la unidad administrativa de riesgos laborales), resuelva lo que proceda.

No aceptada.

**Q21/421**

En relación con la demora en resolver una solicitud de permuta de destino como Policía Local del Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar con un agente de la Policía Foral:

- Recomendar al Departamento que autorice la permuta de empleos solicitada y suscriba el convenio que resulta necesario para formalizarla.

No aceptada.

**Q21/489**

En relación con la desestimación de la equiparación salarial de varias personas que desempeñan el puesto de trabajo de secretaría de dirección, con las jefaturas de negociado que ejercen las mismas funciones:

- Sugerir al Departamento que restablezca la equiparación salarial hasta ahora existente entre el personal administrativo que desempeña funciones de secretaría de dirección con la del personal administrativo nombrado para jefaturas de negociado.

No aceptada.

**Q21/580**

En relación con la falta de personal en el Servicio de Bomberos de Navarra-Nafarroako Suhiltzaileak y la realización de horas extraordinarias “estructurales” por encima del límite establecido en la normativa que resulta de aplicación:

- Sugerir al Departamento que continúe adoptando las medidas que aseguren que el Servicio de Bomberos de Navarra-Nafarroako Suhiltzaileak cuenta con el personal suficiente para prestar las funciones que tiene encomendadas.

**Aceptada.**

**Q21/778**

En relación con la falta resolución de una solicitud de revisión de actos nulos y de un recurso extraordinario de revisión:

- Recordar al Departamento, el deber legal de resolver en plazo las solicitudes de revisión de actos nulos y los recursos extraordinarios de revisión, y, en este caso, al haber transcurrido los respectivos plazos, recordarle que debe impulsar y resolver los expedientes con celeridad.

**Aceptada.**

**Q21/925**

En relación con falta de contestación a dos instancias presentadas relativas a su situación laboral:

- Recordar al Departamento el deber legal de contestar a las instancias presentadas por el interesado.

No aceptada.

**Al Departamento de Economía y Hacienda**

---

**Q21/218**

En relación con la denegación de un permiso sin sueldo:

- Recomendar al Departamento que reconozca el permiso sin sueldo de tres meses de duración solicitado por la autora de la queja, al no haber quedado justificada suficientemente su denegación.

No aceptada.

**Al Departamento de Educación**

---

**Q20/1078**

En relación con la asignación y distribución de horas de liberación sindical para el curso 2020/2021 en los centros de educación infantil y primaria:

- Recomendar al Departamento que conteste expresamente y por escrito a la solicitud planteada por el sindicato autor de la queja.
- Recomendar al Departamento que, conforme a lo previsto en el Pacto para la Mejora de la Calidad de la Enseñanza Pública de Navarra, reconozca a los representantes sindicales a que se refiere la queja, dentro del horario lectivo establecido, dos horas de acción sindical, correspondientes a la última parte de la jornada, con independencia de las sesiones que, en su caso, ello pueda significar.

No aceptada.

**Q21/21**

En relación con la falta de extensión de un contrato al periodo de verano del curso escolar 2018/2019:

- Recomendar al Departamento que abone al autor de la queja las cantidades económicas que le hubieran correspondido de haberse extendido a los meses de verano su contratación como personal docente no universitario durante el curso escolar 2018/2019.

No aceptada.

**Q21/98**

En relación con el cómputo de los días de vacaciones no disfrutados correspondientes al curso 2019/2020, tras un periodo de incapacidad temporal:

- Recomendar al Departamento que reconozca a la autora de la queja, funcionaria docente, en relación con las vacaciones del curso 2019/2020, los días laborables correspondientes al periodo comprendido entre la fecha de la baja por incapacidad temporal y el 31 de agosto de 2020, por ser los que se vieron impedidos en su disfrute por tal circunstancia de incapacidad.

No aceptada.

**Q21/113**

En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en plazo los recursos de alzada, así como el deber de resolver expresamente la solicitud que formuló el autor de la queja, relativa a la retribución de la jefatura de departamento que ocupa, y de notificar al interesado la resolución correspondiente.

**Aceptada.**

**Q21/281**

En relación con la retención realizada en la nómina de la autora de la queja:

- Recordar al Departamento el deber legal de respetar lo establecido en el artículo 607 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, y no realizar retenciones en nómina que impliquen no salvaguardar la cuantía señalada para el salario mínimo interprofesional.

**Aceptada.**

**Q21/435**

En relación con una desestimación de solicitud de renuncia a reducción de jornada:

- Recomendar al Departamento que acepte el desistimiento de la interesada de su solicitud de permiso de reducción de jornada, con los efectos que de ello se deriven.

No aceptada.

**Q21/502**

En relación con la adjudicación de plazas de inspector de educación:

- Recomendar al Departamento que garantice el derecho de autor de la queja a permanecer en el Cuerpo de Inspectores de Educación, sin perjuicio de la ejecución de la sentencia a que se alude, asignándole, si fuera preciso, otra plaza numérica de la plantilla orgánica, por así corresponder a la superación del proceso selectivo y mérito contraído en el mismo por el interesado.

**Aceptada.**

**Q21/855**

En relación con la denegación del derecho al disfrute de los días de permiso por paternidad:

- Recomendar al Departamento que, atendiendo al interés superior del menor, reconozca a la autora de la queja, titular de una familia monoparental, el derecho a disfrutar de forma acumulada de la licencia por parto y del permiso del progenitor diferente a la madre biológica, reconocidos en los artículos 10 y 16 del Decreto Foral 11/2009, de 9 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de vacaciones, licencias y permisos del personal funcionario de las Administraciones públicas de Navarra, reconocidos de manera separada a cada uno de los progenitores en familias biparentales.

No aceptada.

**Al Departamento de Salud**

---

**Q21/208**

En relación con la falta de reconocimiento del complemento especial por riesgos biológicos al personal administrativo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para promover que el complemento de especial riesgo, en lo que respecta al ámbito del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, no se circunscriba únicamente al personal que tenga la condición de sanitario, y que sean las características y el contenido funcional de los puestos de trabajo y, en concreto, su exposición a

circunstancias de toxicidad, penosidad y peligrosidad, lo determinante a efectos de la percepción de esta retribución.

No aceptada.

**Q21/329**

En relación con la adjudicación de una plaza en horario de mañana en el centro de salud de Mutilva a una doctora:

- Recomendar al Departamento que reconozca a la autora de la queja, médico del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, una plaza en horario de mañana, al haber quedado estimada su solicitud por causa de la inactividad administrativa, sin afectar a posible derechos e intereses de terceros empleados públicos.

No aceptada.

**Q21/345**

En relación con la falta de reconocimiento y abono del complemento de destino:

- Recomendar al Departamento de Salud que encargue un estudio del puesto de trabajo que desempeña el autor de la queja, a efectos de comprobar si las funciones asignadas al mismo conllevan una especial dificultad o responsabilidad, y en qué grado, con el fin de resolver sobre la solicitud del complemento de destino formulada por el interesado y su correspondiente índice.

No aceptada.

**Q21/389**

En relación con la falta de reconocimiento de días de vacaciones no disfrutados a causa de una incapacidad temporal:

- Recomendar al Departamento que revise la denegación de las vacaciones objeto de queja y que reconozca a la interesada los días que no pudo disfrutar por causa de la incapacidad temporal sobrevenida en enero de 2021.

**Aceptada.**

**Q21/426**

En relación con la cuantía del complemento de especial riesgo que percibe el personal médico y de enfermería que presta sus servicios en las ambulancias de soporte vital avanzado del Servicio de Urgencias Extrahospitalarias del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Sugerir al Departamento que realice un estudio de los riesgos de los puestos de trabajo a que se refiere la queja (personal médico y de enfermería que presta sus servicios en las ambulancias de soporte vital avanzado del Servicio de Urgencias Extrahospitalarias), atendiendo a las funciones concretas que desempeñan y valorando incrementar el complemento retributivo reclamado mediante las modificaciones normativas que puedan ser oportunas.

No aceptada.

**Q21/431**

En relación con la falta de contestación a unas solicitudes para el reconocimiento de la carrera profesional de enfermería:

- Recordar al Departamento el deber legal de contestar a las solicitudes que le presenten los ciudadanos, resolviendo conforme a derecho.

**Aceptada.**

**Q21/528**

En relación con las diferencias en el abono del complemento de especial riesgo a Técnicos/as de Laboratorio, según donde presten servicios:

- Sugerir al Departamento que realice un estudio de los riesgos de los puestos de trabajo a que se refiere la queja (Técnicos/as de Laboratorio del Hospital Reina Sofía de Tudela), atendiendo a las funciones concretas y a las circunstancias de su desempeño, valorando incrementar el complemento retributivo reclamado mediante las modificaciones normativas que puedan ser oportunas y equiparlo al de otros Técnicos/as de Laboratorio de otras unidades del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

No aceptada.

**Q21/591**

En relación con la diferente retribución al personal dependiente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea durante los días especiales de Navidad, según dicho personal realice guardias o no:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas necesarias para asegurar la equiparación retributiva del personal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea que presta sus servicios durante los días especiales de Navidad.

No aceptada.

**Q21/914**

En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada que interpuso frente a la resolución por la que se le asignó el nivel I de carrera profesional:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver dentro del plazo máximo legalmente establecido los recursos de alzada que le formulen.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Derechos Sociales**

---

**Q21/971**

En relación con los cambios en las titulaciones de los pliegos del concierto social para la gestión de programas y servicios para la atención a familias y menores:

- Recomendar al Departamento en relación con los cambios que se puedan introducir en la determinación de titulaciones y perfiles profesionales exigidos para prestar servicios públicos de atención a menores, que: a) dichos cambios sean suficientemente justificados, por razones técnicas y objetivas; b) se procure un marco relativamente estable, evitándose modificaciones continuas y reiteradas, contando con la participación de los trabajadores a través de su representación; y c) se vele por salvaguardar la continuidad de los profesionales y de la atención que prestan a los menores en lo posible.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Salud y al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior**

---

**Q21/222**

En relación con el encuadramiento en el nivel C al colectivo de telefonistas del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar a ambos Departamentos que, en tanto no pueda ser aplicado lo dispuesto en el Acuerdo entre la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus Organismos Autónomos y los sindicatos LAB, CCOO y UGT, sobre la aplicación de lo previsto en el apartado primero del II

acuerdo para la mejora del empleo público y de las condiciones de trabajo de 9 de marzo de 2018, establezcan los mecanismos de promoción legalmente contemplados que permitan el encuadramiento en el nivel C del personal telefonista actualmente encuadrado en el nivel D.

No aceptada.

#### **Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

##### **Q20/1260**

En relación con la falta promoción de los Auxiliares de Funcionamiento de Instalaciones Municipales:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte medidas para cumplir el acuerdo entre la propia entidad local y sus empleados públicos, relativo a la promoción de nivel del puesto de Auxiliar de Funcionamiento de Instalaciones Municipales a que se refiere la queja.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Estella/Lizarra**

---

##### **Q21/37**

En relación con la falta de valoración de los puestos de trabajo de la policía municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda lo antes posible a valorar y estudiar los distintos puestos de trabajo adscritos al cuerpo de policía municipal, conforme dispone el artículo 59 de la Ley Foral de las Policías de Navarra.

**Aceptada.**

#### **A la Universidad Pública de Navarra**

---

##### **Q21/915**

En relación con la falta de resolución de dos solicitudes de revisión de actos nulos:

- Recordar a la Universidad el deber legal de resolver en plazo las solicitudes de revisión de actos nulos, y, en este caso, al haber transcurrido el plazo, recordarle que debe impulsar y resolver los expedientes con celeridad.

**Aceptada.**

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

#### **Al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain**

---

##### **Q20/1303**

En relación con la falta de convocatoria del Consejo Sectorial de Personas Mayores de Barañáin-Barañain:

- Sugerir al Ayuntamiento que convoque el Consejo Sectorial de Personas Mayores y que adopte medidas que permitan en lo sucesivo la participación telemática o a distancia de sus sesiones.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de la Cendea de Cizur**

---

##### **Q21/103**

En relación con la falta de empadronamiento en la zona de la vía pública:

- Sugerir al Ayuntamiento que, si así lo solicita el interesado, acceda a empadronar al autor de la

queja, persona que vive en la vía pública, en el término municipal, y que le oriente sobre el modo de proceder para obtener el empadronamiento.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

##### **Q21/861**

En relación con la caducidad de una inscripción en el padrón municipal, realizada de oficio por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la caducidad de la inscripción padronal del autor de la queja, declarada con efectos del 22 de febrero de 2021.

No aceptada.

#### **7.2.15. Hacienda pública.**

#### **Departamento de Cohesión Territorial**

---

##### **Q21/196, Q21/217 y Q21/220**

En relación con la falta de consideración de Villava/Atarrabia como municipio afectado por inundaciones extraordinarias, y la consecuente falta de exención del pago de la contribución territorial:

- Sugerir al Departamento que, en relación con las inundaciones sufridas en Villava-Atarrabia, entre otras localidades, el 13 de diciembre de 2019, valore la intensidad de las inundaciones y los daños producidos en viviendas y decida sobre la emisión de una orden foral que permita el acceso a las medidas de apoyo a los afectados que contempla la 11/2009, de 30 de octubre, de atención y apoyo a personas afectadas por catástrofes producidas por inundaciones, fuertes vientos y otros fenómenos naturales en la Comunidad Foral de Navarra.

No aceptada.

#### **Al Departamento de Economía y Hacienda**

---

##### **Q21/152**

En relación con el procedimiento normativo seguido para eliminar el sistema de estimación objetiva por módulos en el impuesto sobre la renta de las personas físicas:

- Recordar al Departamento de Economía y Hacienda el deber legal de promover la participación ciudadana en los anteproyectos legislativos que afecten a la materia tributaria.

**Aceptada.**

##### **Q21/350**

En relación con la imposibilidad de realizar de forma presencial la declaración del IRPF de 2020 en la oficina de la Hacienda Foral de Doneztebe-Santesteban:

- Recomendar al Departamento que preste el servicio de asistencia presencial a los contribuyentes para la declaración del IRPF también en la zona norte de Navarra, en condiciones equiparables a las habilitadas en otras zonas.

No aceptada.

##### **Q21/355**

En relación con una liquidación y una sanción tributarias, derivadas de la autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales tras adquirir una vivienda:

- Recomendar al Departamento que aplique el tipo reducido del 5% en el impuesto de transmisiones patrimoniales a la compra de la vivienda que realizó el autor de la queja en abril de 2017, considerando que sus hijas formaban parte de la unidad familiar, dejando sin efecto la liquidación y sanción aplicadas.

No aceptada.

#### **Q21/382**

En relación con el reducido horario de atención de las entidades bancarias colaboradoras con la Hacienda Foral de Navarra para la realización de trámites concernientes a la misma:

- Recordar al Departamento el deber legal de contestar en plazo las solicitudes de los ciudadanos y, en el caso objeto de queja, dado el excesivo tiempo transcurrido, de proceder con celeridad a responder al autor de la queja.
- Recomendar al Departamento que vele por que las entidades colaboradoras de la Hacienda Foral de Navarra admitan los ingresos tributarios que en días laborables y en horario de caja efectúen los contribuyentes, adoptando las medidas necesarias que garanticen que los contribuyentes pueden efectuar tales ingresos en horarios suficientes de caja.

No aceptada.

#### **Q21/387**

En relación con la denegación de la asistencia presencial a los interesados para realizar la declaración del impuesto sobre la renta de las personas físicas:

- Recomendar al Departamento que no excluya a los interesados del servicio de atención presencial para la declaración del IRPF, al considerar que la tenencia de una placa solar o de determinados rendimientos derivados la misma, por sí solo, no es un elemento que lo justifique materialmente.

No aceptada.

#### **Q21/388**

En relación con la denegación de la asistencia presencial para realizar la declaración del impuesto sobre la renta de las personas físicas:

- Recomendar al Departamento que no excluya a los interesados del servicio de atención presencial para la declaración del IRPF, al considerar que la tenencia de una placa solar o de determinados rendimientos derivados la misma, por sí solo, no es un elemento que lo justifique materialmente.

No aceptada.

#### **Q21/669**

En relación con una propuesta de liquidación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, y la posterior iniciación de un expediente sancionador:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto el procedimiento sancionador iniciado frente a la interesada, relacionado con el impuesto de sucesiones derivado del fallecimiento de su hermano, no apreciándose elementos de culpabilidad que lo justifiquen.

**Aceptada.**

#### **Q21/675**

En relación con la liquidación provisional del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, devengado con motivo de la compra de un inmueble:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la liquidación provisional del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados objeto de queja, por no reflejar el valor real del bien transmitido.

No aceptada.

#### **Q21/749**

En relación con la decisión de no abonar al interesado el importe correspondiente a la deducción tributaria regulada en el artículo 68 del Texto Refundido del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, en ejecución de una orden de embargo emitida por un Juzgado:

- Recomendar al Departamento que conteste al escrito presentado por el interesado.
- Recomendar al Departamento que considere inembargables las deducciones por pensiones de viudedad y jubilación que contempla el artículo 68 de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, en la medida en que no se superen las cantidades correspondientes al salario mínimo interprofesional, y así lo haga constar al órgano judicial correspondiente.

No aceptada.

#### **Q21/782**

En relación con una propuesta de liquidación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, derivada de la incompatibilidad de las deducciones por arrendamiento:

- Recomendar al Departamento que permita a la interesada renunciar a la deducción anticipada del mes de enero de 2020 percibida en el marco del programa Emanzipa, para así poder aplicarse la deducción por arrendamiento, establecida con carácter general, en el impuesto sobre la renta de las personas físicas del año 2020.

No aceptada.

#### **Q21/972**

En relación con los embargos que se le practican de forma automática de su nómina:

- Sugerir al Departamento que, de acuerdo con el autor de la queja, busque una solución que permita el pago de la deuda, ya sea mediante el aplazamiento del pago de esta para su cobro en el futuro o mediante su fraccionamiento.

**Aceptada.**

### **A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y al Departamento de Cohesión Territorial**

---

#### **Q21/503**

En relación con la cantidad exigida en concepto de canon de saneamiento como consecuencia de una fuga oculta que ocasionó un consumo excesivo de agua:

- Recomendar a la Mancomunidad y al Departamento que apliquen la tarifa reducida por fuga oculta en concepto de canon de saneamiento al agua vertida en la fuga producida en el negocio de la autora de la queja.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento de Ablitas**

---

#### **Q20/1186**

En relación con la falta de contestación a un recurso de reposición interpuesto frente a unas liquidaciones de la tasa por ocupación de la vía pública por obras:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver en plazo los recursos de reposición que le presenten los ciudadanos, y de notificar las resoluciones adoptadas.
- Recomendar al Ayuntamiento que, con la debida celeridad, resuelva en forma el recurso de reposición que presentó la mercantil autora de la queja y notifique debidamente la resolución adoptada.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento de Torres del Río**

---

#### **Q20/1047**

En relación con el incremento del importe a abonar por el pago del impuesto de contribución territorial:

- Recomendar al Ayuntamiento que revise a la baja la contribución territorial aplicada a la autora de la queja en el año 2020.

No aceptada.

### **Al Ayuntamiento de Estella/Lizarra**

---

#### **Q20/1251**

En relación con el impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana:

- Recomendar al Ayuntamiento la devolución del importe girado al autor de la queja en concepto de impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana, dado que la extinción del condominio mantenido sobre el inmueble de que trae causa el tributo no tiene carácter de transmisión.

No aceptada.

### **A la Mancomunidad de la Ribera**

---

#### **Q21/225**

En relación con las tasas que abona por una vivienda deshabitada:

- Sugerir a la Mancomunidad que aplique la tasa reducida que se reclama por la interesada, en la medida en que se acredite la no habitación de la vivienda a la que se alude.

**Aceptada.**

### **7.2.16. Justicia.**

### **Al Departamento de Políticas Migratorias y Justicia**

---

#### **Q21/401**

En relación con la actuación de un letrado de oficio y la denegación de una solicitud de designación de un nuevo profesional:

- Recomendar al Departamento (Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita) la remisión al juzgado que corresponda del escrito de impugnación de la denegación de designación de un nuevo profesional a que se refiere la queja (impugnación de marzo de 2021).

**Aceptada.**

#### **Q21/615**

En relación con la revocación del derecho de asistencia jurídica gratuita como consecuencia de las

actuaciones realizadas por el Departamento de Derechos Sociales, en un procedimiento de extinción de la renta garantizada:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la revocación del derecho de la interesada a la asistencia jurídica gratuita.

Queja cerrada por estar sub iudice.

#### **Al Colegio de Abogados de Pamplona/Iruña**

---

##### **Q21/1060**

En relación con actuación del letrado que tiene asignado el autor de la queja que ha determinado la solicitud de cambio del mismo:

- Sugerir al Colegio que interceda ante el letrado al que se refiere la queja, a fin de que este se comuniquen con el interesado y le informe sobre el estado actual del proceso judicial o complementen la información relevante sobre los trámites anteriores.

**Aceptada.**

#### **Al Colegio de Abogados de Tudela**

---

##### **Q21/326**

En relación con la tramitación de una denuncia-queja por la actuación de un letrado:

- Recordar al Colegio el deber legal de notificar con acuse de recibo las resoluciones de archivo de las denuncias que presenten los ciudadanos y ciudadanas frente a la actuación de un letrado, debiéndose expresar en dichas resoluciones de archivo los recursos que cabe interponer frente a las mismas.
- Recomendar al Colegio que analice las cuestiones suscitadas en la denuncia-queja presentada por la autora de la queja referidas a la negativa del abogado a facilitar el presupuesto de los honorarios o a la reiterada desinformación del letrado a su cliente, por estar ambas cuestiones conectadas con deberes establecidos en el Código Deontológico de la Abogacía Española.

No aceptada.

#### **7.2.17. Medio ambiente.**

#### **Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior**

---

##### **Q21/102**

En relación con la retirada de un arma por un agente de la Policía Foral:

- Recomendar al Departamento que, a la mayor brevedad posible, proceda a la devolución del arma retirada al autor de la queja.

**Aceptada.**

#### **Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente**

---

##### **Q20/1122**

En relación con la gestión de las zonas especiales de conservación existentes en Navarra, y, en particular, con la de los ríos Ega y Urederra:

- Recomendar al Departamento que, a la mayor brevedad posible, constituya la totalidad de los Comités de Pilotaje de las zonas especiales de conservación existentes en Navarra, y,

particularmente, el que se menciona por la asociación autora de la queja (zona de especial conservación de los ríos Ega-Urederra).

**Aceptada.**

**Q21/169**

En relación con una solicitud de información ambiental relativa al traslado y tratamiento de unos vertidos de ropa en Ziordia:

- Recomendar al Departamento que resuelva con celeridad las solicitudes de información ambiental que le presente la asociación autora de la queja, reservando la facultad de ampliación del plazo solo para los casos en que realmente existan circunstancias justificadas, no concurrentes en el caso de la queja, en el que se utilizó ante la asociación conservacionista autora de la queja dicha facultad de forma indebida.

**Aceptada.**

**Q21/363**

En relación con la contestación a una solicitud de documentación relativa a la mortandad de fauna en las centrales eólicas navarras y en sus líneas de evacuación durante los años 2019-2020:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en plazo las solicitudes de información ambiental que le presenten y sugerirle que, en el caso objeto de queja, complete la respuesta dada a la solicitud, dado el periodo temporal a que esta se refiere.

**Aceptada.**

**Q21/495**

En relación con una solicitud de información ambiental relativa a la tramitación de las autorizaciones administrativas concedidas para la realización del anillamiento científico de aves en Navarra:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en plazo las solicitudes de información ambiental que le presenten, y de informar a los solicitantes de información pública del traslado de su solicitud a las terceras personas afectadas.

**Aceptada.**

**Q21/507**

En relación con la falta de entrega del listado de tasas y precios públicos por el acceso a la información ambiental proporcionada:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en plazo las solicitudes de información pública que le presenten y de poner a disposición de quienes lo soliciten los listados de tasas y precios públicos aplicables a las solicitudes de información ambiental.

**Aceptada.**

**Q21/713**

En relación con la contestación incompleta a una solicitud de acceso a información ambiental realizada por la asociación interesada a la sociedad pública GAN-NIK:

- Recomendar al Departamento que no deniegue el acceso a la información solicitada por la sola circunstancia de afectar a datos personales de terceros, sin perjuicio de la ponderación y, en su caso, tramitación que corresponda realizar.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Berriozar**

---

**Q21/571**

En relación con las molestias que sufre la autora de la queja en su vivienda por los ruidos procedentes de la plaza República Saharaui:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte medidas para proteger con eficacia el derecho de los vecinos a no soportar ruidos excesivos derivados de la actividad desarrollada en la plaza a que se refiere la queja, próxima a sus viviendas.

**Aceptada.**

**Q21/597**

En relación con las molestias acústicas que ocasiona un local de hostelería:

- Recomendar al Ayuntamiento que valore la adopción de medidas para mitigar en todo lo posible el ruido denunciado por el autor de la queja, procedente del uso de la entreplanta de un local de hostelería situado bajo su domicilio, evitando que el mismo sea excesivo.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Etxalar**

---

**Q21/139**

En relación con la falta de respuesta a un escrito sobre la captura de palomas mediante redes:

- Recomendar al Ayuntamiento que conteste a la queja que presentó el interesado ante la entidad local en noviembre de 2020, relativa a la caza de palomas mediante red, completando la información proporcionada al respecto y entrando a valorar todas las cuestiones suscitadas.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Funes**

---

**Q21/996**

En relación con las molestias por los ruidos procedentes de una carpa:

- Recomendar al Ayuntamiento que intensifique las medidas necesarias para garantizar de un modo efectivo los derechos constitucionales del autor de la queja, afectado por las molestias que le ocasiona la existencia en las inmediaciones de su domicilio de una pista polideportiva cubierta.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Lumbier**

---

**Q21/659**

En relación con las molestias que generan los usuarios de unas bajeras de ocio, situadas en las inmediaciones del domicilio del autor de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales del autor de la queja, afectado por las molestias que le ocasiona la existencia de unas bajeras de ocio en las inmediaciones de su domicilio, para lo que deberá intensificar la adopción de aquellas medidas que sean precisas al efecto.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

**Q20/1200**

En relación con los niveles sonoros que sufren los autores de la queja en sus domicilios procedentes del funcionamiento de las instalaciones que tiene situadas Telefónica de España SA en la azotea del edificio ubicado enfrente de sus viviendas:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales de los autores de la queja, afectados por los niveles sonoros que sufren procedentes del funcionamiento de las instalaciones que tiene situadas Telefónica de España SA en la azotea del edificio ubicado enfrente de sus viviendas, para lo que deberá intensificar la adopción de aquellas medidas que sean precisas al efecto.

**Aceptada.**

**Q20/1256**

En relación con los olores en el interior de un domicilio, provenientes de un local situado en el bajo del edificio que se dedica a la producción y venta de cerveza:

- Recomendar al Ayuntamiento que, con el fin de proteger con eficacia los derechos de la autora de la queja, afectada por los olores que provienen de un local situado en los bajos de su domicilio, realice una inspección en horario nocturno si así lo solicita la interesada.

**Aceptada.**

**Q21/754**

En relación con las molestias que ocasionan a los vecinos varios locales de disco-bar situados en las proximidades de sus viviendas:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de proteger los derechos constitucionales de los autores de la queja, afectados por las molestias que les ocasiona la existencia de varios locales de hostelería en las inmediaciones de sus domicilios, para lo que no deberá cejar en la adopción de aquellas medidas que sean precisas al efecto.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Tudela**

---

**Q20/1108**

En relación con un embargo realizado en la cuenta bancaria, derivado de unas sanciones impuestas por las molestias generadas por su perro:

- Recomendar al Ayuntamiento que devuelva a la autora de la queja la cantidad correspondiente el embargo practicado sobre su cuenta bancaria, por no haberse respetado la preservación de una cuantía mínima vinculada a la subsistencia de la interesada, en la medida en que esta así lo solicite y acredite que dicha cuenta es la de percepción de su salario, pensión o percepción equivalente para atender sus necesidades vitales.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar**

---

**Q20/1044**

En relación con los ruidos que sufren los autores de la queja en su domicilio los derivados de la maquinaria instalada en una cubierta de la escuela infantil Malkaitz, de Sarriguren:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales

de los autores de la queja, afectados por las molestias que les ocasiona la maquinaria de la Escuela pública infantil Malkaitz, para lo que deberá intensificar la adopción de aquellas medidas que sean precisas al efecto.

- Recomendar al Ayuntamiento que, conforme dispone el proyecto de la actividad de la escuela infantil municipal Malkaitz, cese el funcionamiento de la maquinaria de climatización a que se refiere la queja fuera del horario de apertura al público del servicio.

**No aceptada.**

#### **Q21/791**

En relación con las molestias que ocasionan las personas que utilizan un parque:

- Recomendar al Ayuntamiento que intensifique las medidas necesarias para garantizar de un modo efectivo los derechos constitucionales del autor de la queja, afectado por las molestias en horario nocturno que le ocasiona la existencia de un parque en las inmediaciones de su domicilio.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Villava-Atarrabia**

---

#### **Q21/417**

En relación con las molestias que generan en el domicilio de la interesada los ruidos producidos en la apertura y cierre de una persiana mecanizada:

- Recomendar al Ayuntamiento que siga adoptando las medidas necesarias para asegurar que el ruido generado por la persiana a la que se refiere la queja no vulnera los derechos constitucionales de la interesada.

**Aceptada.**

#### **A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona**

---

#### **Q21/39**

En relación con los ruidos que genera el servicio de recogida de residuos, que altera el descanso del autor de la queja:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de proteger con eficacia los derechos del interesado, afectado por el ruido que genera, durante todos los días de los fines de semana, a las 7:30 horas, el servicio de recogida de residuos, adoptando las medidas que sean precisas al efecto.
- Sugerir a la Mancomunidad la posibilidad de que se establezca una cierta rotación en cuanto a los horarios de paso del servicio por unas y otras zonas donde se presta, o en el desarrollo de los concretos itinerarios dentro de cada zona, a fin de minimizar laafección.

**Aceptada.**

#### **Q21/343**

En relación con los ruidos que el autor de la queja soporta en su domicilio, generado por el servicio de recogida de residuos en horario nocturno:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de proteger con eficacia los derechos del interesado, afectado por el ruido que genera en las inmediaciones de su domicilio el servicio de recogida de residuos en horario nocturno.
- Sugerir a la Mancomunidad la posibilidad de que se establezca una cierta rotación en cuanto a los horarios de paso del servicio por unas y otras zonas donde se presta, o en el desarrollo de los concretos itinerarios dentro de cada zona, a fin de minimizar laafección.

No aceptada.

**A la Mancomunidad de Montejurra.**

---

**Q21/773**

En relación con los ruidos que genera la prestación en horario nocturno del servicio de recogida de residuos:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de proteger con eficacia los derechos de la interesada, afectada por el ruido que genera en las inmediaciones de su domicilio el servicio de recogida de residuos en horario nocturno.
- Sugerir a la Mancomunidad que estudie y adopte medidas para procurar minimizar la afección por ruido denunciada, como pudieran ser una cierta rotación en cuanto a los horarios de paso del servicio por unas y otras zonas donde se presta (de forma que no siempre se haga en horario nocturno en un punto determinado), una menor duración del tiempo de parada o recogida de los camiones, u otras tendentes al mismo fin.

No aceptada.

**7.2.18. Memoria histórica.****Al Departamento de Educación**

---

**Q21/416**

En relación con la falta de contestación a una petición para que se incorpore dentro del proyecto educativo de "Escuelas con Memoria" la Unidad Didáctica sobre los sucesos acaecidos en los Sanfermines de 1978:

- Recordar al Departamento el deber legal de tramitar y dar contestación a la petición realizada por la asociación autora de la queja (incorporación de una unidad didáctica sobre los sucesos de Sanfermines de 1978 al proyecto educativo de "Escuelas con Memoria"), de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 4/2001, reguladora del derecho de petición, y recomendarle que analice el encaje de dicha petición en lo dispuesto por el artículo 22 de la Ley Foral 16/2019, de 26 de marzo.

No aceptada.

**Al Ayuntamiento de Ancín-Antzin**

---

**Q21/760**

En relación con la retirada de un escudo con simbología franquista situado en una pared junto al río:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de adoptar las medidas oportunas para la retirada de escudos, insignias, placas, banderas y cualesquiera otros objetos o menciones conmemorativas o de exaltación, personal o colectiva, de la sublevación militar, de la Guerra Civil y de la Dictadura, con independencia de la titularidad privada de la parcela donde se ubiquen, siempre y cuando tengan proyección a un espacio visible de acceso o uso público (artículo 11 de la Ley Foral 33/2013, de 26 de noviembre, de reconocimiento y reparación moral de las ciudadanas y ciudadanos navarros asesinados y víctimas de la represión a raíz del golpe militar de 1936).

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Torres del Río**

---

**Q21/989**

En relación con la reposición de una lápida en el cementerio, tras su retirada por el ayuntamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que asuma el coste señalado en el presupuesto aportado por la autora de la queja, como precio base de la nueva lápida a instalar.

**Aceptada.**

**7.2.19. Obras públicas.****Al Departamento de Cohesión Territorial**

---

**Q20/1247**

En relación con la inexistencia de una pasarela peatonal que conecte la urbanización Itaroa y la zona comercial adyacente:

- Recomendar Departamento que adopte medidas que permitan, a la mayor brevedad posible, construir una pasarela peatonal que conecte las zonas residencial y comercial de Itaroa a que se refiere la queja, dados el largo tiempo transcurrido desde que se aprobó el proyecto al que se incorporó tal actuación y los problemas de seguridad que genera la zona para los vecinos. Todo ello sin perjuicio de la coordinación y colaboración que proceda con el Ayuntamiento de Huarte/Uharte, si fuera preciso.

**Aceptada.**

**AO21/15**

En relación con las obras de mejora de la NA -121-A:

- Sugerir al Departamento que elabore la redacción de un proyecto de desdoblamiento del tramo Pamplona/Iruña-Sunbilla de la N-121-A en la previsión 2+1, sin perjuicio de que se continúe con la ejecución de esta solución 2+1 con el fin de que, a largo plazo, se pueda llevar a cabo, conforme exista disponibilidad presupuestaria, dicho desdoblamiento, todo ello en aras a incrementar la seguridad vial de esta vía de tráfico especialmente pesado.

No aceptada.

**Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior y al Ayuntamiento de Etxalar**

---

**Q21/99**

En relación con próxima construcción de un helipuerto en las inmediaciones de la vivienda de los autores de la queja:

- Sugerir al Departamento y al Ayuntamiento que valoren la instalación del helipuerto proyectado en otro emplazamiento, situándolo en una zona más alejada de las viviendas, existentes o previstas, para evitar las molestias a los vecinos y vecinas que pueden generar este tipo de instalaciones.

**Aceptada.**

**Q21/62**

En relación con el estado en que se encuentra el salvacunetas que da acceso a una parcela:

- Sugerir al Departamento que repare el acceso a la parcela de la autora de la queja, al existir indicios de que el estado actual del mismo puede ser debido a una incorrecta ejecución de las obras realizadas por la administración, o al diseño de las mismas.

**Aceptada.**

**Ayuntamiento de Olite-Erriberri**

---

**Q20/816**

En relación con la supuesta ocupación municipal de parte de un terreno del autor de la queja y con la falta de contestación a instancias presentadas sobre el asunto:

- Sugerir al Ayuntamiento que se ponga en contacto con el autor de la queja, con la finalidad de realizar las comprobaciones que resulten necesarias en la parcela de su propiedad, y aclare las cuestiones planteadas en relación con la superficie real de la misma, y si se hubiera producido una ocupación de hecho de parte de la parcela, se realicen las actuaciones tendentes a su restitución.

**Aceptada.**

#### **Al Concejo de Zubielqui**

---

##### **Q21/58**

En relación con la falta de arreglo de un camino:

- Recomendar al Concejo que adopte las medidas pertinentes para la reparación del camino de acceso al domicilio de la autora de la queja, y lo dote de un punto de iluminación de alumbrado público (una farola).

No aceptada.

#### **7.2.20. Protección de datos.**

#### **Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos**

---

##### **Q21/219**

En relación con la posible vulneración de la normativa reguladora del derecho a la protección de datos al remitirse una comunicación al correo electrónico personal de la pareja del autor de la queja:

- Recordar al Departamento el deber legal de cursar las notificaciones conforme a los medios que contempla la legislación de procedimiento y de no tratar datos personales (en el caso, un correo electrónico personal) sin consentimiento de la persona interesada o para fines distintos de los autorizados.

**Aceptada.**

#### **A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona/Iruña**

---

##### **Q21/1070**

En relación con la recogida de datos personales al utilizarse la tarjeta electrónica para la apertura de los contenedores, y el posible uso que se van a dar a dichos datos:

- Recomendar a la Mancomunidad que garantice que el tratamiento de los datos de carácter personal relacionados con la utilización del sistema de control de acceso a los contenedores con apertura mediante tarjeta magnética se adecua en todo momento al principio de finalidad que establece la normativa aplicable en materia de protección de datos personales de las personas físicas.

**Aceptada.**

##### **Q21/1088**

En relación con la recogida de datos personales al utilizarse la tarjeta electrónica para la apertura de los contenedores:

- Recomendar a la Mancomunidad que garantice que el tratamiento de los datos de carácter personal relacionados con la utilización del sistema de control de acceso a los contenedores con apertura mediante tarjeta magnética, se adecua en todo momento al principio de finalidad que establece la normativa aplicable en materia de protección de datos personales de las personas físicas.

**Aceptada.**

---

**Al Ayuntamiento de Murillo El Fruto**

---

**Q21/672**

En relación con la inclusión de los datos relativos al domicilio de una familia en el bando del Ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de no hacer públicos en bandos municipales datos personales de personas físicas identificables relativos al empadronamiento.

**Aceptada.**

**7.2.21. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.**

---

**Al Departamento de Cohesión Territorial**

---

**Q20/376**

En relación con la falta de contestación a una reclamación de responsabilidad patrimonial:

- Recordar al Departamento el deber legal de notificar la resolución por la que se ponga fin a un procedimiento de responsabilidad patrimonial en el plazo máximo de seis meses (artículo 91.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas), considerando la institución, además, que, en los casos en que se resuelva la inadmisión de la reclamación, no debería agotarse tal plazo.

**Aceptada.**

---

**Al Ayuntamiento de Berbinzana**

---

**Q21/6**

En relación con los daños sufridos al colisionar con un alcantarillado sobreelevado y sin señalizar:

- Recomendar al Ayuntamiento que resuelva a la mayor brevedad posible la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por la autora de la queja, garantizando la audiencia a esta.

**Aceptada.**

---

**Al Ayuntamiento de Cortes**

---

**Q21/1085**

En relación con la falta de resolución de una reclamación de responsabilidad patrimonial tras sufrir una caída en la plaza de toros:

- Recomendar al Ayuntamiento que resuelva con la debida celeridad la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por el autor de la queja hace más de un año.

**Aceptada.**

---

**Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

**Q21/626**

En relación con la desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial tras sufrir una caída en la vía pública:

- Recomendar al Ayuntamiento que reconozca, con la intensidad que corresponda, la responsabilidad patrimonial reclamada por el interesado, por la caída que padeció como consecuencia del levantamiento de varias baldosas en la calle Serafín Olave.
- Recomendar al Ayuntamiento que, si todavía no ha procedido en tal sentido, arregle el defecto en

el estado de conservación de la acera donde se produjo el accidente al que se refiere la queja, reponiendo el desperfecto apreciado.

No aceptada.

#### **Q21/633**

En relación con la demora en resolver una reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por un accidente sufrido en un festival:

- Recomendar al Ayuntamiento que resuelva, a la mayor brevedad posible, la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por la autora de la queja hace más de dos años.

**Aceptada.**

#### **7.2.22. Sanidad.**

#### **Al Departamento de Salud**

---

#### **Q20/998**

En relación con la falta de información del seguimiento de la enfermedad que padece:

- Recomendar al Departamento que responda al autor de la queja sobre su solicitud de información sobre la asistencia sanitaria recibida (seguimiento que se está haciendo de su enfermedad y resultados de los análisis que le fueron realizados). Asimismo, de haber demora en la revisión programada a que se alude, se recomienda que se cite al interesado con la debida celeridad.

No aceptada.

#### **Q20/1307**

En relación con la denegación de un tratamiento en la Unidad de Rehabilitación del suelo pélvico:

- Recomendar al Departamento que reconozca el acceso de la autora de la queja al tratamiento fisioterápico solicitado, al menos en tanto las alternativas de tratamiento que se le prescriban no sean eficaces para mitigar el dolor que presenta.

No aceptada.

#### **AO21/1**

En relación con la denegación de técnicas de fecundación in vitro a mujeres solteras o sin pareja:

- Recomendar al Departamento que, con la debida celeridad, garantice sin más demora el pleno derecho de las mujeres a la fecundación in vitro, cuyo ejercicio viene negándose en la práctica sin una justificación suficiente.
- Recordar que el artículo 51 de Ley Foral 17/2019, de 4 de abril, de igualdad entre hombres y mujeres, establece el deber del Gobierno de Navarra de garantizar el pleno derecho de las mujeres a las técnicas de reproducción humana asistida, independientemente de su estado civil, orientación sexual, procedencia o identidad.

No aceptada.

#### **Q21/104**

En relación con el seguimiento que se está realizando de los problemas de salud que padece la autora de la queja:

- Recomendar al Departamento que reconozca el derecho de la autora de la queja a una segunda opinión por parte del especialista que corresponda, en relación con la situación médica que refiere, y que, en la medida de lo posible, intensifique el seguimiento del estado de salud de la paciente,

valore consensuar con la interesada las diferentes alternativas de tratamiento existentes y le mantenga informada de las diferentes opciones existentes, así como del citado seguimiento realizado sobre su estado de salud.

**Aceptada.**

**Q21/134**

En relación con la denegación de un tratamiento por razón de la edad:

- Recomendar al Departamento que acepte y financie el tratamiento que los especialistas han prescrito a la interesada (inhibidores PCSK9, Repatha), dados sus antecedentes de intolerancia a las estatinas, con efectos desde que aquel se inició, considerando que la edad de la paciente no debe determinar la negativa.

No aceptada.

**Q21/202**

En relación con la falta de atención médica presencial en el centro de salud de Altsasu/Alsasua:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas efectivas para garantizar la atención médica presencial en el centro de salud de Altsasu/Alsasua. En particular, se recomienda que se preste dicha atención a la mayor brevedad posible al padre de la autora de la queja, dada la enfermedad que padece.

**Aceptada.**

**Q21/264**

En relación con la derivación de personas residentes en Tudela pendientes de ser atendidas por el Servicio de Radiología a un centro sanitario privado de Pamplona/Iruña:

- Recomendar al Departamento que valore y adopte medidas para garantizar la atención por el Servicio de Radiología a los ciudadanos de la zona de Tudela, con la debida proximidad al lugar de residencia.

**Aceptada.**

**Q21/265**

En relación con las condiciones en que se viene prestando la atención pediátrica en el Área de Salud de Tudela:

- Recomendar al Departamento que continúe adoptando medidas para mejorar de forma efectiva la cobertura pediátrica existente en el área de Tudela (en particular, Centro de Salud Tudela Este y Hospital Reina Sofía, aludidos específicamente en la queja).

**Aceptada.**

**Q21/271**

En relación con la demora del equipo de urgencias en acudir al domicilio de la autora de la queja para prestar asistencia médica a su madre en los últimos momentos de vida:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para asegurar que los recursos sanitarios (humanos y materiales) de atención domiciliaria en horario nocturno de la Comarca de Pamplona/Iruña son suficientes ante situaciones de urgencia que puedan darse, en aras a proteger de forma efectiva a la población a atender.

**Aceptada.**

**Q21/358**

En relación con unas facturas emitidas por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea por la asistencia sanitaria recibida:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto las liquidaciones emitidas a la autora de la queja por los gastos de la asistencia sanitaria que recibió durante su embarazo y el parto.

**Aceptada.**

**Q21/429**

En relación con la denegación de las ayudas destinadas a facilitar la adherencia a los tratamientos sujetos a prescripción pública:

- Recomendar al Departamento que revise la denegación de la ayuda destinada a facilitar la adherencia a los tratamientos sujetos a financiación pública objeto de queja y que resuelva lo que proceda en función del tramo de renta correspondiente a la interesada.

No aceptada.

**Q21/549**

En relación con el cobro por una atención del coordinador de emergencias sanitarias y posterior traslado en ambulancia a un Servicio de Urgencias:

- Recomendar al Departamento de Salud que deje sin efecto la liquidación emitida a la autora de la queja por los gastos de la asistencia sanitaria que recibió.

No aceptada.

**Q21/594**

En relación con la falta de financiación pública de un tratamiento iniciado hace tres años:

- Sugerir al Departamento que financie el tratamiento con rhGH que viene recibiendo el hijo de la autora de la queja desde hace tres años con buenos resultados, tras haber sido recomendado por el endocrino médico que atiende al menor en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, habiendo este además aconsejado recientemente un incremento de la dosis.

No aceptada.

**Q21/602**

En relación con la forma en que se presta el servicio de traslado de pacientes pediátricos y neonatales desde la UCI Pediátrica/Neonatología del Complejo Hospitalario de Navarra, a los hospitales de referencia de otras ciudades:

- Sugerir al Departamento que mejore las condiciones en que actualmente se presta el servicio de traslado de pacientes pediátricos y neonatales a los hospitales de referencia de otras ciudades para que los menores reciban tratamientos médicos o quirúrgicos que no se les puede ofrecer en Navarra y que, cuando las circunstancias lo permitan, se realicen los traslados con personal sanitario especializado.

**Aceptada.**

**Q21/667**

En relación con el cobro de una asistencia sanitaria:

- Recomendar al Departamento que se deje sin efecto la liquidación emitida al interesado por los gastos de la asistencia sanitaria que recibió.

No aceptada.

**Q21/670**

En relación con la falta de solución médica al dolor intenso que presenta y el retraso frecuente en las visitas que se le programan:

- Sugerir al Departamento que agilice en todo lo posible la asistencia sanitaria a la autora de la queja, con el fin de lograr que remitan los dolores intensos que padece en su pierna derecha desde hace un año, atendiendo a la situación en la que se encuentra la paciente.

**Aceptada.**

**Q21/687**

En relación con el trato dispensado por una médico inspectora del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra:

- Recordar al Departamento el derecho de todas las personas a recibir un trato respetuoso en sus relaciones con la Administración sanitaria, recogido en el artículo 5.14 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre.

**Aceptada.**

**Q21/708**

En relación con la demora en otorgar cita para una intervención quirúrgica de una hernia discal:

- Sugerir al Departamento que, en línea con lo informado por él, agilice en todo lo posible la intervención quirúrgica que tiene pendiente la interesada, atendiendo a la situación en que se encuentra.

**Aceptada.**

**Q21/795**

En relación con la falta de solución a un problema de columna:

- Sugerir al Departamento que agilice en todo lo posible la asistencia sanitaria que precisa la autora de la queja, con el fin de valorar una posible intervención o las alternativas tendentes a que remita el dolor derivado del problema de columna que padece.

No aceptada.

**Q21/939**

En relación con la falta de resolución de un problema de dolor cervical y mareos:

- Sugerir al Departamento que continúe prestando al interesado la atención sanitaria precisa y, en particular, la rehabilitación que reclama, o, en defecto de esta última, se le informe y ofrezcan otras alternativas terapéuticas, dada la persistencia de la sintomatología de dolor y mareos que refiere.

No aceptada.

**Q21/1043**

En relación con la falta de un tratamiento adecuado para los intensos dolores que sufre y el trato dispensado por el personal sanitario:

- Sugerir al Departamento que, por parte de los profesionales sanitarios que corresponda, se evalúe nuevamente el caso objeto de queja y se determinen las alternativas de tratamiento posibles ante el problema de salud que padece la interesada y tendentes a resolver o mitigar el dolor que está soportando.

**Aceptada.**

---

**Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

**Q21/424**

En relación con las molestias y problemas de salubridad que ocasionan las palomas que anidan en el piso superior a la vivienda del autor de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que intervenga en la realización de las actuaciones necesarias para mantener la terraza de la vivienda a la que alude la queja en las debidas condiciones de seguridad, salubridad y ornato público, acudiendo, si fuera necesario, a la ejecución subsidiaria de las mismas, para solucionar los problemas que está generando la existencia de las palomas al interesado.

**Aceptada.**

**7.2.23. Seguridad ciudadana.**

---

**Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior**

---

**Q21/177**

En relación con la actuación de un agente de la Policía Foral de Navarra, fuera de servicio:

- Recomendar al Departamento que incoe un procedimiento disciplinario al agente que identificó al autor de la queja estando fuera de servicio, trasladándole para ello a la comisaría y habiendo sacado fotografías a su documentación personal, al ser dichas actuaciones abusivas y contrarias a los principios de actuación y a los deberes que deben cumplir los agentes de la Policía Foral en su relación con los ciudadanos y ciudadanas.

**Aceptada.**

---

**Al Departamento de Políticas Migratorias y Justicia**

---

**Q21/770**

En relación con la falta de control o supervisión de los usuarios de un piso donde se presta un servicio de reinserción de personas presas y expresas:

- Sugerir al Departamento que, en colaboración con la asociación que gestiona el servicio de reinserción a que se refiere la queja, prestado en un piso, valore la adopción de medidas adicionales tendentes a conciliar el objetivo de reinserción y los derechos de los vecinos a no soportar ruidos y molestias excesivas.

**Aceptada.**

---

**Al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial**

---

**Q21/683**

En relación con archivo de una denuncia frente a una empresa de apuestas, por limitar su cuenta de usuario:

- Recomendar al Departamento que admita a trámite la denuncia formulada por el autor de la queja frente a una empresa de apuestas por la limitación de su cuenta de usuario, dejando sin efecto el archivo de la misma basada en que aquel no es consumidor final, y que analice y resuelva lo que proceda sobre dicha denuncia, notificándoselo al denunciante.

No aceptada.

---

**Al Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain**

---

**Q21/248**

En relación con la imposición de una sanción en materia de tráfico, que afirma no haberla cometido:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la sanción impuesta al autor de la queja, por no haber quedado debidamente probado que cometió la infracción que se le imputa, ni haberle notificado en el acto, sin causa justificativa, la denuncia que se le formuló.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Arbizu**

---

##### **Q21/658**

En relación con la colocación de simbología en la fachada del ayuntamiento, con determinado contenido en redes sociales y con la organización de un homenaje:

- Recomendar al Ayuntamiento que garantice los principios de objetividad, neutralidad e imparcialidad en los edificios públicos y en la actividad pública de titularidad municipal.

**Aceptada.**

##### **Q21/938**

En relación con la existencia de varias pintadas en edificios públicos titularidad del Ayuntamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que, si no lo ha hecho ya, proceda a suprimir las pintadas realizadas sobre edificios de titularidad o responsabilidad municipal que se mencionan en la queja.

No aceptada.

#### **Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

##### **Q21/11**

En relación con la falta de notificación de dos sanciones:

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque las sanciones impuestas al autor de la queja, al no haberse notificado los actos de los procedimientos sancionadores que dieron lugar a las mismas en el domicilio del interesado, conocido previamente por la Administración, al constar en el acta de los agentes denunciadores, adjuntada al boletín de denuncia.

No aceptada.

##### **Q21/154**

En relación con el expediente sancionador tramitado frente a su hijo por desobediencia a la autoridad, y con la desproporcionada actuación policial que tuvo lugar:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en los casos en que la Policía Municipal denuncie a un menor de edad por la presunta comisión de una infracción administrativa, se informe de dicha circunstancia a sus progenitores, tutores o representantes legales, con carácter previo a la incoación del correspondiente expediente sancionador.

**Aceptada.**

##### **Q21/472**

En relación con la actuación de dos agentes de la Policía Municipal de Pamplona/Iruña:

- Recomendar al Ayuntamiento que se recabe la intervención de personal no policial, técnico o jurídico, en línea con lo que prevé en el artículo 6 de la Ley Foral de Policías de Navarra.

**Aceptada.**

**Q21/513**

En relación con la descontrolada situación de los y las menores durante los fines de semana en los alrededores de Pío XII a la altura del Parque Yamaguchi, en Pamplona/Iruña:

- Recomendar al Ayuntamiento que intensifique la vigilancia policial en el lugar al que se refiere la queja, evitando que se produzcan situaciones como las denunciadas, y supervisando y controlando el funcionamiento de los locales aludidos en la queja, adoptando las medidas correctoras que sean precisas.

**Aceptada.**

**Q21/607**

En relación con la actuación de un agente de la Policía Municipal de Pamplona/Iruña:

- Recomendar al Ayuntamiento que se recabe la intervención de personal no policial, técnico o jurídico, en línea con lo que prevé en el artículo 6 de la Ley Foral de Policías de Navarra.

**Aceptada.**

**Q21/883**

En relación con el trato dispensado por unos agentes de la Policía Municipal:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de dispensar, a través del personal a su servicio, un trato diligente y esmerado en sus relaciones con todos los ciudadanos y ciudadanas.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Egüés/Eguesibar**

---

**Q20/1051**

En relación con la declaración de una perra como potencialmente peligrosa:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la declaración de la perra de la autora de la queja como potencialmente peligrosa, al no haberse recabado el informe previo veterinario que contempla la normativa aplicable y no haberse garantizado la audiencia de la interesada.

No aceptada.

**Al Ayuntamiento de Tudela**

---

**Q21/479**

En relación con la imposición de una sanción por hacer uso de los servicios de urgencia sin revestir gravedad su estado general:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la sanción impuesta al autor de la queja, al no apreciarse una conducta que determine el ejercicio de la potestad sancionadora a la vista de las circunstancias concurrentes en este caso.

No aceptada.

**7.2.24. Servicios públicos.****Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior**

---

**Q20/459**

En relación con el cobro de una tarifa elevada al llamar al teléfono de Atención Ciudadana (012) de la

Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

- Sugerir al Departamento que impulse medidas para las llamadas que se realicen al número de atención ciudadana 012 sean gratuitas.

**Aceptada.**

#### **Al Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital**

---

##### **Q21/947**

En relación con la reiteración de deficiencias en la recepción de la señal de televisión en Garde:

- Recomendar al Departamento que adopte o impulse las medidas precisas para resolver el problema en la recepción de la señal de televisión que se padece por parte de los vecinos de Garde.

**Aceptada.**

#### **Al Departamento de Cohesión Territorial y al Ayuntamiento del Valle de Ibargoiti**

---

##### **Q20/1120**

En relación con la imposibilidad de instalar fibra óptica en la localidad de Salinas de Ibargoiti:

- Sugerir al Departamento y al Ayuntamiento del Valle de Ibargoiti que, mediante la correspondiente coordinación y colaboración, debatan en profundidad y busquen una solución para hacer posible la instalación de fibra óptica en la localidad de Salinas de Ibargoiti.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain**

---

##### **Q20/1299**

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información sobre la ejecución de obras en el espacio de esparcimiento canino de Eulza, así como a la petición de adecuación de un nuevo espacio:

- Recomendar al Ayuntamiento que informe al autor de la queja sobre el acondicionamiento de la zona de esparcimiento canino a que se alude (alteraciones proyectadas, sus características, su ubicación, las alternativas previstas de existir varias, etcétera), atendiendo a la solicitud que formuló.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Cáseda**

---

##### **Q21/879**

En relación con el estado en que se encuentra una calle de Cáseda:

- Sugerir al Ayuntamiento que mantenga la calle a la que se refiere la queja en las debidas condiciones de limpieza, actuando para ello cuando sea preciso, sin necesidad de que se tenga que solicitar por los vecinos dicha actuación.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Mendavia**

---

##### **Q21/732**

En relación con la falta de contestación a varias peticiones relativas a las deficiencias que presenta una calle:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar por escrito a la instancia presentada por la interesada, y recomendarle que proceda en tal sentido a la mayor brevedad, notificando la respuesta a la solicitante.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

##### **Q21/1021**

En relación con la situación del barrio de la Magdalena:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de dar contestación a las instancias a las que se refiere la queja, relacionadas con diferentes cuestiones y la prestación de servicios que atañen al barrio de la Magdalena, y valore las propuestas y solicitudes de mejora que se contienen en las mismas.

Pendiente de respuesta.

##### **P21/7**

En relación con las zonas de esparcimiento canino:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore en profundidad el estudio de las medidas propuestas, en el sentido de introducir determinados límites o requisitos respecto a la ubicación (distancia a viviendas, evitando la inmediatez o contigüidad a las mismas) y en su caso, funcionamiento de los denominados “pipicans” o zonas de esparcimiento canino, en garantía del derecho de los vecinos a no soportar ruidos excesivos en el ámbito domiciliario.

**Aceptada.**

#### **A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona**

---

##### **Q20/1238**

En relación con las condiciones exigidas por la Mancomunidad para la ejecución de una acometida para dotar de suministro de agua a una vivienda:

- Recomendar a la Mancomunidad que, en relación con la puesta en servicio de la acometida para el suministro de agua de su vivienda, no exija obras o actuaciones adicionales que no sean las correspondientes a la rehabilitación de la acometida que previamente existía en dicha vivienda.

No aceptada.

##### **Q21/656**

En relación con la falta de adopción de medidas ante la agresión sufrida en el transporte urbano comarcal y con la falta de contestación a una instancia presentada sobre el asunto:

- Recomendar a la Mancomunidad que vele porque no vuelvan a producirse incidentes como el que se relata en la queja, y que, en este caso concreto, inste a la empresa concesionaria TCC que analice si procede la reparación del daño sufrido por la autora de la queja en el servicio de transporte urbano comarcal.

**Aceptada.**

#### **A la Mancomunidad de Aguas del Moncayo**

---

##### **Q21/735**

En relación con una facturación por un consumo excesivo de agua como consecuencia de la manipulación del aparato que registra los consumos:

- Recomendar a la Mancomunidad que, de acuerdo con lo establecido en su reglamento del servicio de agua, asigne a la finca del autor de la queja, en el periodo en el que el contador fue manipulado, el consumo de agua que tuvo durante la misma época de los años anteriores, y que asuma el coste de la sustitución de dicho contador, al ser esta una instalación de su propiedad.

No aceptada.

#### **Al Concejo de Aramendía**

---

##### **Q21/866**

En relación con los problemas de abastecimiento de agua que se dan en la localidad de Aramendia:

- Recomendar al Concejo que realice las actuaciones necesarias para asegurar la prestación del servicio de abastecimiento de agua en todas las viviendas de la localidad, con independencia de dónde se ubiquen.

**Aceptada.**

#### **Al Concejo de Echávarri**

---

##### **Q21/86**

En relación con las molestias que le ocasiona el parque infantil situado junto a una vivienda:

- Recomendar al Concejo que el parque infantil al que se refiere la queja respete la distancia mínima de tres metros, exigible por la Compilación de Derecho Civil Foral, para asegurar las luces y vistas de las ventanas existentes en el inmueble del interesado, y, en definitiva, como medida que asegura una distancia tolerable entre la instalación y el edificio colindante.

**Aceptada.**

#### **7.2.25. Trabajo.**

#### **Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior**

---

##### **Q21/409**

En relación con la rescisión por parte de la empresa adjudicataria del servicio de vigilancia del centro Dr. San Martín de Pamplona/Iruña del contrato del autor de la queja como vigilante de seguridad:

- Recordar al Departamento el deber de describir los hechos, calificar y motivar los actos de naturaleza desfavorable, como el reflejado en la queja, no apreciando que se haya justificado la actuación en este caso.

**Aceptada.**

#### **7.2.26. Tráfico y seguridad vial.**

#### **Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior**

---

##### **Q21/186**

En relación con el archivo de un recurso de alzada presentado ante el Tribunal Administrativo de Navarra:

- Recomendar al Tribunal Administrativo de Navarra que revise de oficio la resolución de archivo del recurso de alzada al que se refiere la queja, toda vez que esta resolución se produjo sin entrar a analizar el fondo del asunto planteado (imposición de una sanción).

**Aceptada.**

**Q21/436**

En relación con una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra que avala un procedimiento sancionador tramitado por el Ayuntamiento de Orkoien en materia de tráfico:

- Recordar al Departamento el deber legal de analizar cuantas cuestiones se susciten por los interesados en los recursos de alzada y, en particular, aquellas que puedan determinar su indefensión por imposibilidad de haber accedido al expediente administrativo de la Administración en el curso del procedimiento sancionador.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Salud y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

**Q21/828**

En relación a una caída que sufrió en la calle cuando circulaba en bicicleta y a la asistencia sanitaria prestada:

- Recomendar al Ayuntamiento, que permanezca vigilante ante posibles accidentes en el punto del carril-bici en el que se produjo la caída a la que se alude en la queja, con vistas a introducir las modificaciones o mejoras que procedan.
- Recomendar al Departamento, que, en circunstancias como las del accidente al que se alude (caída en bicicleta con un fuerte golpe en una persona de cierta edad que requiere asistencia sanitaria y manifiesta molestias persistentes), se valore pautar una radiografía lo antes posible, a fin de procurar descartar en la zona golpeada lesiones internas más graves que las apreciables en una exploración física.

No aceptada.

**Al Departamento de Cohesión Territorial y al Ayuntamiento de Ablitas**

---

**Q20/384**

En relación con el riesgo que entraña para la seguridad vial el denso tráfico y la excesiva velocidad de los vehículos que circulan por la travesía de Ablitas:

- Sugerir al Departamento y al Ayuntamiento que, mediante la oportuna cooperación, evalúen la situación actual de peligrosidad de la circulación en la calle San Fermín de Ablitas (travesía) y que, en función de ello, adopten medidas adicionales para procurar reducir la velocidad de la circulación y garantizar la seguridad.

No aceptada por el Departamento.

**Al Departamento de Cohesión Territorial y al Ayuntamiento de Igantzi**

---

**Q21/997**

En relación con el riesgo que entraña para la seguridad, y especialmente para los residentes en la zona, la excesiva velocidad de los vehículos que circulan por el barrio de Berrizaun de Igantzi:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que, mediante la oportuna cooperación, adopten y, en su caso, insten, las medidas necesarias para garantizar de los residentes en el barrio de Berrizaun, de Igantzi, frente a la excesiva velocidad de los vehículos que circulan por la N4020.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Bakaiku**

---

**Q21/308**

En relación con los problemas que ocasiona a la interesada un vehículo que, ocasionalmente, está

estacionado en las inmediaciones de su domicilio:

- Sugerir al Ayuntamiento que contacte con la autora de la queja, con el fin de aclarar las cuestiones planteadas en el escrito de queja, en relación con el estacionamiento puntual de un vehículo en las inmediaciones de su vivienda.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Burlada/Burlata**

---

##### **Q21/42**

En relación con la falta de adopción de medidas frente al estacionamiento de vehículos en el polígono industrial de Mugazuri:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte medidas para que el acceso a la nave del autor de la queja, ubicada en el polígono Mugazuri, no se vea impedido por el estacionamiento de vehículos.

No aceptada.

#### **Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

##### **Q21/48**

En relación con la falta de contestación a una reclamación interpuesta frente a una denuncia por estacionar sin tique en una zona de estacionamiento limitado:

- Recomendar al Ayuntamiento que notifique las decisiones de archivo de las denuncias formuladas a los interesados en los casos en que estos presenten alegaciones frente a dichas denuncias.

No aceptada.

##### **Q21/83**

En relación con la escasez de plazas de aparcamiento en el casco antiguo de Pamplona/Iruña:

- Sugerir al Ayuntamiento que continúe adoptando las medidas necesarias encaminadas a mitigar la insuficiencia de plazas de aparcamiento de vehículos para los vecinos y vecinas residentes en el casco antiguo de Pamplona.

**Aceptada.**

##### **Q21/149**

En relación con la retirada de un vehículo por el servicio municipal de grúa:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo por el servicio municipal de grúa al que se refiere la queja, y que devuelva a la interesada el importe correspondiente, al haber quedado acreditado que esta cometió un error al introducir la matrícula de su vehículo en la aplicación Telpark, encontrándose abonado el importe del estacionamiento.

**Aceptada.**

##### **Q21/250**

En relación con la imposición de varias multas de tráfico, como consecuencia del acceso no autorizado al casco antiguo de Pamplona/Iruña:

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque las sanciones impuestas al autor de la queja por acceso indebido al casco antiguo de la localidad, al permitir el artículo 7 del Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de emisión y uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, a los titulares de estas tarjetas el acceso a vías,

áreas o espacios urbanos con circulación restringida a residentes siempre que el destino se encuentre en el interior de esa zona.

No aceptada.

**Q21/464**

En relación con la imposibilidad de abonar una sanción de tráfico con descuento por pronto pago, debido a la errónea información facilitada por personal del Ayuntamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el procedimiento de apremio incoado al autor de la queja y permita el abono de la sanción reducida y sin los recargos correspondientes.

**Aceptada.**

**Q21/469**

En relación con una sanción por estacionar un vehículo haciendo uso indebido de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad:

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque la sanción impuesta por un uso indebido de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, por falta de tipificación de dicha infracción como muy grave, y que, a la mayor brevedad posible, proceda a la devolución de la tarjeta incautada en el momento de producirse los hechos sancionados.

No aceptada.

**Q21/678**

En relación con la anulación de la tarjeta de residente para aparcamiento en la zona de estacionamiento limitado y restringido.

- Recomendar al Ayuntamiento que no restrinja la posibilidad de devolver las tarjetas de estacionamiento para residentes anuladas en unas determinadas dependencias municipales, permitiendo su devolución a través de otras formas previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que resulten compatibles con la finalidad pretendida, y respetando el plazo mínimo de diez días previsto en el artículo 73.1 de dicha ley.

**Aceptada.**

**Q21/711**

En relación con la imposición de una sanción de tráfico:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la sanción impuesta al interesado, al haber caducado el expediente sancionador.

**Aceptada.**

**Q21/722**

En relación con la obligación de abonar una fianza, al solicitar una licencia de paso de vehículos por la acera ("vado"), para garantizar la reparación de posibles daños.

- Recomendar al Ayuntamiento que no exija fianzas previas a la obtención de licencias de vado, por entender que tal exigencia no se acomoda a lo previsto en la Ley Foral de las Haciendas Locales de Navarra, sin perjuicio del deber de reintegro del coste de reparación del dominio público que, en caso de deterioro surgido por el uso, establece dicha la ley.

No aceptada.

**Q21/882**

En relación con el trato dispensado a la interesada por una trabajadora de la empresa concesionaria del servicio de la zona de estacionamiento limitado y restringido:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de dispensar, a través del personal a su servicio, un trato diligente y esmerado en sus relaciones con todos los ciudadanos y ciudadanas.

**Aceptada.**

**Q21/961**

En relación con la anulación de una tarjeta de residente para el aparcamiento en la zona de estacionamiento limitado y restringido:

- Recomendar al Ayuntamiento que, previamente a la anulación de las tarjetas de residentes para el aparcamiento en la zona de estacionamiento limitado y restringido, dé audiencia a las personas afectadas por dicha anulación.

No aceptada.

**Q21/1002**

En relación con la denegación de la tarjeta para aparcamiento de residente en la zona de estacionamiento limitado y restringido:

- Recomendar al Ayuntamiento que conceda al autor de la queja la tarjeta de residente que solicita para el estacionamiento de su ciclomotor de tres ruedas en la zona de estacionamiento limitado y restringido.

No aceptada.

**Al Ayuntamiento de Peralta/Azkoien**

---

**Q21/933**

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información relativa a un aparato de captación de imágenes utilizado para imponer multas de tráfico:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de dar contestación a las solicitudes de información pública que le presenten los ciudadanos y ciudadanas en el plazo máximo de un mes establecido en el artículo 41.1 de la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Tudela**

---

**Q21/119**

En relación con la notificación de dos denuncias sobre los mismos hechos:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la sanción impuesta al autor de la queja, por no haberle notificado en el acto, sin causa justificativa, la denuncia que se le formuló.

No aceptada.

**Q21/262**

En relación con la incoación de múltiples expedientes sancionadores a la autora de la queja por circular por una zona peatonal sin autorización:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto los expedientes sancionadores sucesivamente

incoados a la autora de la queja por circular repetidamente (en un espacio de unos quince días, aproximadamente) sin autorización por una zona peatonal de la que es residente, exceptuado el primero de ellos, considerando que se trató de una infracción continuada.

No aceptada.

#### **Q21/605**

En relación con una denuncia tras haber estacionado un vehículo eléctrico en la zona de estacionamiento limitado de Tudela:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la denuncia formulada a la autora de la queja, al haber quedado acreditado que su vehículo es de emisión nula y, por tanto, de acuerdo con la Ordenanza Fiscal reguladora de las tasas por estacionamiento de vehículos de tracción mecánica en las vías públicas de permanencia limitada, no está sujeto a la tasa.

No aceptada.

#### **Al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar**

---

#### **Q21/136**

En relación con una multa de tráfico por exceso de velocidad, impuesta al interesado por un dispositivo de radar:

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque la sanción objeto de queja, a la vista de la falta de concreción del punto exacto donde se ubicaba el dispositivo radar desde el que se sacó la fotografía que sirvió de prueba para demostrar el exceso de velocidad denunciado, y la señalización anteriormente existente en un tramo de la avenida donde el interesado fue denunciado, que permitía la circulación a 40 kilómetros por hora.

No aceptada.

#### **Q21/301**

En relación con la imposición de una sanción por exceso de velocidad y el posterior procedimiento de apremio seguido para el cobro de la multa:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la denuncia objeto de queja, al no haberse notificado conforme dispone la ley, y los actos recaudatorios subsiguientes derivados de la misma, con devolución de la cantidad correspondiente.

No aceptada.

#### **Q21/807**

En relación con la falta de contestación a varias reclamaciones acerca de los vados en Gorraiz:

- Recomendar al Ayuntamiento que analice con celeridad la denuncia formulada por el autor de la queja, relativa a un posible trato discriminatorio injustificado a unos y otros vecinos de Gorraiz en la exigencia de una tasa por la utilización de la acera (vado), y que le notifique la respuesta correspondiente.

**Aceptada.**

**7.2.27. Transparencia, derecho a la información pública y participación ciudadana.****Al Ayuntamiento de Castejón**

---

**Q21/105**

En relación con la falta de entrega de un certificado con el número de gatos capturados en el patio del autor de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que facilite al autor de la queja la información solicitada referente al número de gatos que han sido capturados en la jaula colocada en su patio.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

**Q21/684 y Q21/699**

En relación con la implantación de la zona azul en el barrio de la Txantrea:

- Sugerir al Ayuntamiento que desarrolle un proceso participativo, de tal modo que todos los interesados (vecinos, comerciantes, otros colectivos...) puedan, previa la correspondiente y completa información, expresar con plenitud sus inquietudes, observaciones, alegaciones, alternativas, etcétera, y, ponderando todos los intereses, se adopte la decisión que corresponda.

No aceptada.

**Q21/1034**

En relación con la falta de entrega de determinada documentación relativa a la implantación de la zona azul en la Txantrea:

- Recomendar al Ayuntamiento que resuelva y conteste a la solicitud de documentación formulada por el autor de la queja, facilitándole el estudio justificativo relativo a la implantación de la zona azul en la Txantrea al que alude.

Pendiente de respuesta.

**Al Ayuntamiento de Tudela**

---

**Q21/1032**

En relación con la falta de contestación a unas solicitudes de acceso a los exámenes relativos a varios procesos selectivos:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver en forma las solicitudes de información pública que le presenten los ciudadanos y ciudadanas en el plazo máximo de un mes establecido en el artículo 41.1 de la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Recomendar al Ayuntamiento que facilite con celeridad la documentación solicitada por el autor de la queja y que exista en los expedientes, relativa a los ejercicios planteados, y a su solución, en los tres procesos selectivos que se citan.

Aceptada.

**A la Mancomunidad de Valdizarbe-Izarbeibarko Mankomunitatea**

---

**Q21/413**

En relación con la falta de contestación a una petición relacionada con la tramitación de ordenanzas fiscales:

- Recomendar a la Mancomunidad que proporcione al autor de la queja, si existen, los estudios económicos-financieros elaboradas para aprobar las Ordenanzas de aguas, residuos, medio ambiente, fomento del euskera e igualdad, y sus modificaciones.

**Aceptada.**

#### **7.2.28. Turismo.**

##### **Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

**Q20/1279, Q20/1283, Q20/1284, Q21/69, Q21/140, Q21/157, Q21/168, Q21/171, Q21/172, Q21/174, Q21/184, Q21/221 y Q21/239**

En relación con el escaso tiempo concedido y la falta de notificación del Ayuntamiento para regularizar los apartamentos turísticos tras una modificación de la normativa urbanística municipal:

- Sugerir al Ayuntamiento que establezca, previos los trámites que sean precisos, un nuevo plazo para que los titulares de las viviendas inscritas en el Registro de Turismo de Navarra como apartamentos y viviendas turísticas con anterioridad a la aprobación de la modificación del artículo 28 de la normativa urbanística general del Plan Municipal, puedan solicitar las licencias pertinentes, que permiten el uso residencia eventual, con las condiciones que se establecían en el apartado 12 de dicho artículo 28.

**Aceptada.**

#### **Q21/97**

En relación con la denegación de una solicitud de licencia municipal para la actividad de apartamento turístico:

- Recomendar al Ayuntamiento que admita a trámite la solicitud de licencia de modificación de uso para la actividad de apartamento turístico presentada por la autora de la queja, por encontrarse dicha solicitud dentro del periodo transitorio establecido.

**Aceptada.**

#### **Q21/182**

En relación con la denegación de una solicitud de licencia municipal para la actividad de apartamento turístico:

- Recomendar al Ayuntamiento que admita a trámite las solicitudes de licencia de apertura presentadas por el autor de la queja, con respecto a dos de los apartamentos turísticos que gestiona.

No aceptada.

#### **7.2.29. Urbanismo.**

##### **Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos**

---

#### **Q20/874**

En relación con la falta de contestación a una solicitud de autorización para la construcción de anexos a una borda agrícola:

- Recordar al Departamento, el deber legal de resolver las solicitudes de autorización de actividades autorizables en suelo no urbanizable en el plazo máximo de dos meses establecido en el artículo 117 c) de la Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo, cuyo texto refundido se aprobó mediante el Decreto Foral legislativo 1/2017, de 26 de julio.
- Recomendar al Departamento, que, a la mayor brevedad posible, resuelva la solicitud de

autorización para la realización de obras en suelo no urbanizable (construcción de unos anexos a una borda agrícola en Igantzi) a la que se refiere la queja.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Adiós**

---

##### **Q21/798**

En relación con un requerimiento de aportación de documentación en la concesión de una licencia de obras para la instalación de una piscina:

- Recomendar al Ayuntamiento que no requiera al interesado datos o documentos no exigidos por la normativa reguladora aplicable a la instalación de piscinas, y que, a la mayor brevedad posible, resuelva lo que proceda con la documentación que obra en el expediente administrativo conforme al ordenamiento jurídico.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Aranguren**

---

##### **Q19/57**

En relación con la falta de entrega de determinada documentación relativa a licencias de obras y de restauración de la legalidad urbanística:

- Recomendar al Ayuntamiento que facilite con celeridad la información solicitada por la autora de la queja, reconociéndole su derecho de acceso a los expedientes urbanísticos y a los documentos integrados en los mismos relacionados en su instancia del 10 de septiembre de 2020, y la obtención de las copias correspondientes, sin perjuicio de la supresión de datos personales de terceros, si los hubiera.

**Aceptada.**

##### **Q21/254**

En relación con la falta de contestación a una instancia:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar por escrito a la instancia presentada por el interesado, y de resolver, de forma motivada, todas las cuestiones planteadas en la misma.

No aceptada.

#### **Al Ayuntamiento de Artajona**

---

##### **Q21/25**

En relación con la falta de actuación del Ayuntamiento frente a unas obras realizadas por el vecino colindante a la autora de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que ejerza con la debida celeridad sus potestades de inspección y, en su caso, restauración de la legalidad en materia urbanística, acordando las medidas que procedan, en relación con las obras denunciadas por la autora de la queja.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Cascante**

---

##### **Q21/1025**

En relación con unas obras realizadas por el vecino de los autores de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que se pronuncie expresa y motivadamente sobre la eficacia de la licencia de legalización de las obras de construcción de la terraza a la que se refiere la queja, que

concedió el 25 de febrero de 2020 y condicionó a la presentación de determinada documentación referida a la totalidad de las obras realizadas en la vivienda con posterioridad a su construcción, lo que conllevaría resolver sobre las alegaciones y solicitudes del denunciado y de los denunciantes.

Pendiente de respuesta.

### **Al Ayuntamiento de Gallipienzo**

---

#### **Q21/1041**

En relación con el estado de los muros medianiles de su vivienda tras un derribo autorizado por dicho ayuntamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para evitar que el derribo del inmueble al que alude la queja ocasione afecciones (fundamentalmente por humedad) en propiedades y edificaciones colindantes.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento de Ituren**

---

#### **Q21/445**

En relación con la licencia otorgada a la propietaria de la parcela colindante de los autores de la queja para la construcción de una vivienda unifamiliar:

- Recomendar al Ayuntamiento que vele por el cumplimiento de la determinación contenida en las Normas Subsidiarias vigentes respecto al camino contemplado entre el SG-2 y el lado oeste de la UA-3.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento de Lodosa**

---

#### **Q21/556**

En relación con el estado en el que se encuentra un solar:

- Recomendar al Ayuntamiento que garantice que el terreno situado en las inmediaciones de la vivienda del autor de la queja mantiene las debidas condiciones legales de salubridad y limpieza, realizando las actuaciones que sean necesarias tanto con los propietarios del solar, como con los propietarios de los animales que lo utilizan.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento de Mendavia**

---

#### **Q20/1245**

En relación con la falta de actuación del Ayuntamiento ante una denuncia por el estado en que se encuentran varios edificios situados en el casco antiguo de la localidad:

- Recomendar al Ayuntamiento que actúe, con la celeridad que sea precisa, en la realización de las actuaciones necesarias para mantener las construcciones a las que alude la queja en las debidas condiciones de seguridad, salubridad y ornato público, acudiendo, si fuera necesario, a la ejecución subsidiaria de la misma.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento de Navascués-Nabaskoize**

---

#### **Q21/31**

En relación con la imposición de una multa coercitiva por el incumplimiento de la orden de ejecución de obras

en un edificio:

- Recomendar al Ayuntamiento de Navascués-Nabaskoize que revoque la multa coercitiva objeto de queja, al no haberse respetado en su imposición el principio de proporcionalidad.

No aceptada.

### **Ayuntamiento de Olejua**

---

#### **Q21/727**

En relación con unas obras ejecutadas en la parcela colindante a la parcela de la autora de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento de Olejua que dé contestación a las cuestiones suscitadas por la autora de la queja, en relación con unas obras realizadas en una parcela colindante a una parcela de su propiedad.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

#### **Q20/1139**

En relación con las molestias que ocasiona una jardinera:

- Recomendar al Ayuntamiento que vele porque la instalación de la jardinera a la que se refiere la queja no supone un peligro para la vivienda de la interesada, cuya terraza se encuentra debajo de dicha jardinera.

**Aceptada.**

#### **Q21/64**

En relación con la altura de un nuevo edificio que se va a construir junto a sus viviendas:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de tramitar la licencia de obras del edificio al que se refiere la queja, velando por el cumplimiento del planeamiento y de la restante normativa urbanística vigente, y de dar contestación a las alegaciones presentadas por las personas interesadas.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento de Peralta-Azkoien**

---

#### **Q21/1008**

En relación con la falta de contestación a una instancia presentada:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar a la instancia presentada por el interesado el 7 de julio de 2020.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar**

---

#### **Q21/901**

En relación con el cobro de una tasa derivada de una consulta acerca del régimen urbanístico de una parcela:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la liquidación emitida al autor de la queja por la consulta urbanística que realizó, dada la demora apreciada en la respuesta.

No aceptada.

**Al Concejo de Sorauren**

---

**Q20/1048**

En relación con los daños que ocasionan en una vivienda, las inundaciones que se producen como consecuencia del agua que proviene de un camino rural cuando llueve:

- Recomendar al Concejo que analice en profundidad los problemas denunciados por la interesada, y, si constata que los daños derivados de las inundaciones son debidos a las escorrentías provenientes del camino rural al que alude la queja, realice las actuaciones necesarias para canalizar las aguas, evitando que confluyan en la vivienda donde reside la autora de la queja. Esta institución considera, asimismo, que una pequeña obra en la curva del camino podría solucionar técnicamente la cuestión.

No aceptada.

**7.2.30. Vivienda.****Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos**

---

**AO21/11**

En relación con el problema de escasez de viviendas en régimen de arrendamiento a un precio asequible y a la insuficiencia de las ayudas existentes:

- Recomendar al Departamento que analice y, en su caso, impulse el establecimiento de las siguientes medidas:
  - a) El incremento del número de viviendas incluidas en el parque público de viviendas en alquiler, considerado este desde una perspectiva amplia: promociones públicas y privadas, viviendas incluidas en la bolsa de alquiler, viviendas incluidas en el Fondo Foral de Vivienda Social, viviendas acogidas al programa VAIS, etcétera.
  - b) El establecimiento de una ayuda económica directa para el pago del arrendamiento de una vivienda en aquellos casos en los que concurren determinadas circunstancias (presencia de menores o de personas con discapacidad en la unidad familiar, necesidad inminente de abandonar la vivienda, situaciones de especial penosidad de la vivienda en la que se reside, etcétera), con el fin de garantizar el derecho constitucional de los ciudadanos y ciudadanas a una vivienda digna y adecuada.
  - c) Amplíe la cobertura y flexibilice los requisitos de acceso a los programas de ayuda al alquiler de vivienda “David” y “Emanzipa”, tanto en lo referido a los potenciales destinatarios de las ayudas, como en la posibilidad de contemplar el acceso a estos programas a quienes tengan alquilada una habitación de una vivienda, con las condiciones y adaptaciones que sean precisas.
  - d) Se facilite la subsanación de aquellos errores de pequeña entidad que se produzcan durante la tramitación de la validación mensual de las ayudas acogida a los programas “David” y “Emanzipa”, para quienes ya las tienen reconocidas, y se evite su pérdida a las personas que las necesitan.
  - e) Se impulse la colaboración y coordinación con las entidades locales de Navarra para que estas coadyuven en la solución al problema de insuficiencia de viviendas en régimen de arrendamiento a un precio asequible.

**Aceptada.**

**Q20/1237**

En relación con el ejercicio, por parte del Departamento, del derecho de tanteo sobre una vivienda de protección oficial en la que reside el autor de la queja:

- Recomendar al Departamento que no ejerza el derecho de tanteo sobre la vivienda protegida propiedad del interesado, dadas las circunstancias específicas que concurren en este caso, que

hacen que el autor de la queja se vea obligado a renunciar a la venta de la misma por una causa sobrevenida y ajena a su voluntad.

No aceptada.

**Q21/49**

En relación con la denegación de la renovación de la ayuda David como consecuencia de haber percibido una ayuda a la conciliación, en concepto de rentas exentas:

- Sugerir al Departamento que, a la vista de las circunstancias que concurren en este caso concreto, reconozca a la interesada el derecho a la ayuda al arrendamiento del programa David solicitada.

No aceptada.

**Q21/132**

En relación con las dificultades para acceder a una vivienda en régimen de alquiler a un precio asequible:

- Recomendar al Departamento que, si se cumplen el resto de requisitos establecidos para el acceso a la ayuda del programa Emanzipa, reconozca la mencionada ayuda a la autora de la queja, por no ser sus ingresos anuales superiores a los establecidos por la normativa que resulta de aplicación, al estar su unidad familiar compuesta por más de una persona.

**Aceptada.**

**Q21/216**

En relación con la necesidad de disponer de una vivienda adaptada:

- Sugerir al Departamento que oriente a la interesada acerca de las posibilidades y opciones más viables para acceder a una vivienda protegida adaptada a la discapacidad física del 65% que tiene reconocida.

**Aceptada.**

**Q21/289**

En relación con la falta de adjudicación de una vivienda a una persona con discapacidad y movilidad reducida, en una promoción seguida en Sarriguren:

- Sugerir al Departamento que, en relación con los procesos de adjudicación de viviendas protegidas, y en las fases iniciales de los mismos, informe a los solicitantes de que:
  - a) Son prioritarias y determinantes las primeras opciones escogidas por los diferentes interesados (tres habitaciones, por ejemplo), que prevalecen sobre las segundas opciones (dos habitaciones, por ejemplo), independientemente de la puntuación resultante de la aplicación del baremo.
  - b) Las segundas opciones solo son eficaces en caso de viviendas vacantes tras las adjudicaciones entre quienes hubieran optado a las mismas en primera opción.

**Aceptada.**

**Q21/296**

En relación con la denegación de expedición de una cédula de habitabilidad:

- Recomendar al Departamento que no considere causa de denegación de la cédula de habitabilidad de la vivienda de la interesada, por sí sola, la calificación de "no apto provisional" otorgada en el informe de evaluación del edificio donde se enclava dicha vivienda, sin perjuicio de la valoración que corresponda conforme al Decreto Foral 142/2004, de 22 de marzo, por el que se regulan las condiciones mínimas de habitabilidad de las viviendas en la Comunidad Foral de Navarra.

No aceptada.

**Q21/305**

En relación con los defectos existentes en una vivienda protegida en régimen de arrendamiento:

- Recomendar al Departamento que analice y, en su caso, inspeccione los defectos constructivos denunciados por la autora de la queja, por si fuera necesario realizar un requerimiento a NASUVINSA en relación con los mismos.
- Recomendar al Departamento que, sin más demora, inspeccione los defectos constructivos denunciados por la autora de la queja, adoptando las medidas correctoras correspondientes.
- Recordar al Departamento (Nasuvinsa), el deber legal de informar a los arrendatarios de viviendas protegidas de los costes y actualizaciones de las cuotas de la Comunidad de vecinos y de los diferentes suministros, y que, en el caso de que la Comunidad de vecinos se encuentre en el primer año desde su constitución, se deberá informar al inquilino de esta situación y de que los gastos de comunidad son orientativos.

**No aceptada.**

**Q21/313**

En relación con las dificultades económicas que atraviesa y la necesidad de acceder a una vivienda:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de los ciudadanos y ciudadanas, y, particularmente, se tengan en cuenta situaciones como la expuesta en la queja (familia monoparental con presencia de hijos o hijas menores de edad).

Aceptada la recomendación general, pero no solucionado el caso particular.

**Q21/330**

En relación con la falta de reconocimiento y abono de varias mensualidades de la ayuda David.

- Recomendar al Departamento que permita a la autora de la queja la acreditación del pago de las mensualidades correspondientes a los meses de febrero y marzo de 2021, por el arrendamiento de la vivienda en la que reside, a los efectos de que se le pueda reconocer el abono de la correspondiente ayuda acogida al programa David.

No aceptada.

**Q21/341**

En relación con la falta de reconocimiento y abono de una mensualidad de la ayuda David:

- Recomendar al Departamento que permita a la autora de la queja la acreditación del pago de la mensualidad correspondiente al mes de enero de 2021, por el arrendamiento de la vivienda en la que reside, a los efectos de que se le pueda reconocer el abono de la correspondiente ayuda acogida al programa David.

No aceptada.

**Q21/353**

En relación con la demora en adjudicar una vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de los ciudadanos y ciudadanas.

**Aceptada.**

**Q21/379**

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de los ciudadanos y ciudadanas.

Aceptada la recomendación general, pero no solucionado el caso particular.

**Q21/380**

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de los ciudadanos y ciudadanas.

Aceptada la recomendación general, pero no solucionado el caso particular.

**Q21/406**

En relación con la necesidad de acceder a una vivienda protegida acorde a las necesidades de su familia.

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de los ciudadanos y ciudadanas.

Aceptada la recomendación general, pero no solucionado el caso particular.

**Q21/411**

En relación con la imposición de una multa coercitiva:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la imposición de la multa coercitiva a que se refiere la queja, derivada del ejercicio del derecho de tanteo sobre la vivienda de propiedad del interesado, al no apreciarse causa para ella.

No aceptada.

**Q21/433**

En relación con las dificultades que tiene la autora de la queja para encontrar una vivienda en régimen de arrendamiento a un precio asequible adaptada a las necesidades de su hija de ocho años, que tiene reconocido un grado de discapacidad del 91%:

- Recomendar al Departamento, que adopte las medidas concretas e individualizadas que sean necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de la interesada, adaptada a las necesidades específicas que presenta una de sus hijas, que tiene reconocido un grado de discapacidad del 91% e importantes problemas de movilidad.

No aceptada.

**Q21/496**

En relación con la falta de reconocimiento y abono de una mensualidad de la ayuda Emanzipa:

- Recomendar al Departamento que permita al autor de la queja la acreditación del pago de la primera mensualidad y de la dirección de la vivienda en la que reside en régimen de arrendamiento, a los efectos de que se le pueda reconocer el abono de la correspondiente ayuda acogida al programa Emanzipa.

No aceptada.

**Q21/511**

En relación con la imposibilidad de tramitar una solicitud de ayuda al alquiler del programa David:

- Recomendar al Departamento que considere que la autora de la queja renovó su inscripción en el Censo de solicitantes de vivienda protegida, y que, por tanto, cumple con el requisito establecido en el artículo 3 quarter b) a') de la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del derecho a la vivienda en Navarra, para el acceso al programa de ayuda al arrendamiento David.

No aceptada.

**Q21/623**

En relación con la necesidad de acceder a una vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de los ciudadanos y ciudadanas, y, particularmente, se tengan en cuenta situaciones como la expuesta en la queja (familia compuesta por el interesado, su pareja y sus cuatro hijos menores de edad, arrendatarios de una vivienda protegida propiedad de NASUVINSA, inadecuada a las necesidades de sus ocupantes por disponer únicamente de dos dormitorios).

No aceptada.

**Q21/624**

En relación con los criterios establecidos para la adjudicación de las viviendas protegidas de una promoción concreta entre las personas que han resultado adjudicatarias de las mismas a través del Censo de solicitantes de vivienda protegida:

- Sugerir al Departamento que comunique a los promotores que, en la adjudicación concreta de las viviendas protegidas de una determinada promoción, además del número de dormitorios seleccionado y de la reserva específica por la que se accede, se tenga en cuenta como criterio preferente de asignación y elección de las viviendas, la posición de las personas adjudicatarias en la correspondiente lista ordenada según el baremo de acceso legalmente establecido.

**Aceptada.**

**Q21/690**

En relación con la imposibilidad de darse de alta en el censo de solicitantes de vivienda protegida de forma telemática:

- Sugerir al Departamento que adopte medidas que permitan completar el alta en el censo de solicitantes de vivienda protegida por vía telemática también en casos en que exista un borrador previo y este corresponda a un año anterior, sin necesidad de acudir a una cita presencial o de introducir datos económicos que no se correspondan con el periodo que consta en el borrador.

No aceptada.

**Q21/748**

En relación con la falta de reconocimiento y abono de dos mensualidades de la ayuda David:

- Recomendar al Departamento que permita a la autora de la queja la acreditación de la dirección de la vivienda en la que reside en régimen de arrendamiento, a los efectos del reconocimiento de las dos mensualidades del programa David reclamadas (junio y julio de 2021).

No aceptada.

**Q21/772**

En relación con la necesidad de acceder a una vivienda protegida.

- Recomendar al Departamento que revise la cuestión referente a las supuestas adjudicaciones previas hechas a la interesada durante los últimos años (particularmente, en 2015 y 2016), proporcionando a esta la información detallada que solicita; y, asimismo, sugerirle que adopte medidas para facilitar a la interesada el acceso a una vivienda digna.

**Aceptada.**

**Q21/835**

En relación con la exclusión del interesado del Censo de solicitantes de vivienda protegida, por incumplir con el requisito de capacidad económica establecido:

- Declarar que el interesado tiene derecho a que se dé contestación expresa y se valoren las alegaciones que presentó a la resolución de inicio del procedimiento de exclusión del Censo de solicitantes de vivienda protegida.
- Recomendar al Departamento, que deje sin efecto la exclusión del autor de la queja del Censo de solicitantes de vivienda protegida y valore las alegaciones presentadas.

No aceptada.

**Q21/875**

En relación con la falta de reconocimiento y abono de una mensualidad de la ayuda Emanzipa:

- Recomendar al Departamento que permita al autor de la queja la indicación de la dirección completa de la vivienda arrendada, a los efectos de que se le pueda reconocer el abono de la correspondiente ayuda acogida al programa Emanzipa en la mensualidad de agosto de 2021.

No aceptada.

**Q21/903**

En relación con la necesidad de acceder a una vivienda:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de los ciudadanos y ciudadanas.

Aceptada la recomendación general, pero no solucionado el caso particular.

**Q21/711**

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda.

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de los ciudadanos y ciudadanas, y, particularmente, se tengan en cuenta situaciones como la expuesta en la queja (persona que reside en un piso de una habitación que debe compartir con otras dos personas).

No aceptada.

**Q21/943**

En relación con la falta de adjudicación de una vivienda protegida en su condición de víctima de violencia de género:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la denegación de la autorización para la firma del contrato de arrendamiento de la vivienda protegida adjudicada a la autora de la queja, y que, si fuera posible, le adjudique una vivienda en la misma promoción u otra de similares características a la adjudicada.

No aceptada.

**Q21/955**

En relación con los gastos notariales y de registro derivados de la adquisición de su vivienda por parte del Departamento, en ejercicio del derecho de tanteo que tiene legalmente reconocido:

- Sugerir al Departamento que asuma en exclusiva los gastos de otorgamiento de la escritura u otro documento, derivados de la compraventa de la vivienda protegida del interesado.

No aceptada.

**Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y al Departamento de Derechos Sociales**

---

**Q21/573**

En relación con las dificultades que atraviesa como familia monoparental, para acceder a una vivienda:

- Recordar a ambos Departamentos el deber legal de puntuar específicamente en el acceso a las viviendas protegidas el que las familias monoparentales o en situación de monoparentalidad sean solicitantes, en aquellos casos en que sea preceptiva la convocatoria pública y la aplicación de baremos, tal y como establece el artículo 11 de la Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero, para la acreditación de las familias monoparentales en la Comunidad Foral de Navarra.

No aceptada.

**Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y al Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain**

---

**Q21/32**

En relación con la necesidad de acceder a una vivienda:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que coordinen sus actuaciones y recursos, y adopten las medidas concretas e individualizadas que sean necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de la unidad familiar de la interesada, compuesta por ella y cuatro hijos.

No aceptada.

**Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y al Ayuntamiento de Barañáin-Barañain**

---

**Q21/1006**

En relación con la necesidad de acceder a una vivienda:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento de que coordinen sus actuaciones y recursos y analicen, en este caso concreto, todas las posibilidades de intervención administrativa en materia de acceso a una vivienda digna y adecuada para la unidad familiar del autor de la queja.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y al Ayuntamiento de Corella**

---

**Q21/44**

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que coordinen sus actuaciones y recursos, y

adopten las medidas concretas e individualizadas que sean necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de la interesada, habida cuenta de los problemas de salud que padece y del grado de discapacidad que tiene reconocido.

- Sugerir al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para constituir un parque residencial público en régimen de arrendamiento para dar respuesta a situaciones de necesidad social de vivienda en la localidad.

No aceptada.

**Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.**

---

**Q20/1224**

En relación con la necesidad de acceder a una vivienda:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que coordinen sus actuaciones y recursos, y adopten las medidas concretas e individualizadas que sean necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de la unidad familiar del interesado, compuesta por él, su mujer y tres hijos (dos de ellas recién nacidas), al verse obligados a abandonar próximamente la vivienda en la que residen y por los problemas de salud que vienen padeciendo derivados de la existencia de humedades y hongos en la vivienda en la que residen.

No aceptada.

**Q20/1234**

En relación con la necesidad de acceder a una vivienda:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que coordinen sus actuaciones y recursos, y adopten las medidas concretas e individualizadas que sean necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de la unidad familiar del interesado, compuesta por él, su mujer y un niño de un año, al verse obligados a abandonar próximamente la vivienda en la que residen.

No aceptada.

**Q21/75**

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que coordinen sus actuaciones y recursos, y adopten las medidas concretas e individualizadas que sean necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de la unidad familiar de la interesada, compuesta por ella, mujer víctima de violencia de género, y su hijo recién nacido, al verse obligados a abandonar la vivienda en la que residen.

No aceptada.

**Q21/112**

En relación con las dificultades para acceder a una vivienda en régimen de alquiler a un precio asequible:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que coordinen sus actuaciones y recursos, y adopten las medidas concretas e individualizadas que sean necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de la unidad familiar de la interesada, compuesta por ella y sus dos hijos menores de edad, al verse obligados a abandonar próximamente la vivienda en la que residen.
- Recomendar al Departamento, que, atendiendo a la demanda existente, adopte medidas

adicionales para asegurar el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a acceder a una vivienda en régimen de arrendamiento a un precio asequible.

No aceptada.

**Q21/251**

En relación con las dificultades para encontrar una vivienda en régimen de arrendamiento a un precio asequible:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que coordinen sus actuaciones y recursos y adopten las medidas concretas e individualizadas que sean necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de la unidad familiar de la interesada, compuesta por ella y sus dos hijos menores de edad, habida cuenta de que, en el próximo mes de mayo, deben abandonar la vivienda en la que residen, debido a que así se lo ha comunicado la arrendadora.

No aceptada.

**Q21/891**

En relación con las dificultades para encontrar una vivienda en régimen de arrendamiento a un precio asequible:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que adopten las medidas necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de los ciudadanos y ciudadanas, y, particularmente, se tengan en cuenta situaciones como la expuesta en la queja (persona que reside en una habitación junto a su hijo menor de edad, compartiendo la vivienda con otras familias).

**Aceptada.**

**Q21/902**

En relación con la necesidad de acceder a una vivienda:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que adopten las medidas necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de los ciudadanos y ciudadanas.

**Aceptada.**

**Q21/934**

En relación con la necesidad de acceso de una familia a una vivienda en régimen de alquiler a un precio asequible:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento, que coordinen sus actuaciones y recursos y analicen, en este caso concreto, todas las posibilidades de intervención administrativa en materia de acceso a una vivienda digna y adecuada para la unidad familiar del autor de la queja

Cerrada por otras causas (desistimiento).

**Q21/948**

En relación con la necesidad de acceder a una vivienda con mayor superficie:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que adopten las medidas necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de los ciudadanos y ciudadanas.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y al Ayuntamiento de Puente la Reina/Gares**

---

**Q20/1289**

En relación con las dificultades para encontrar una vivienda en régimen de arrendamiento que se encuentre en buen estado y a un precio asequible:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que coordinen sus actuaciones y recursos, y adopten las medidas concretas e individualizadas que sean necesarias para garantizar de una forma eficaz el derecho constitucional de acceso a una vivienda digna y adecuada de la unidad familiar del interesado, compuesta por él, su mujer y dos hijos, habida cuenta de los problemas de salud que padecen y de su agravamiento por las humedades presentes en la vivienda en la que residen.
- Sugerir al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para incrementar el número de viviendas incluidas en el parque residencial público en régimen de arrendamiento existente en la localidad para dar respuesta a situaciones de necesidad de vivienda en la localidad.

No aceptada.

**Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**

---

**Q21/461**

En relación con la existencia de chinches en una vivienda cuyo propietario es el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña:

- Recomendar al Ayuntamiento que continúe realizando las medidas de desinsectación oportunas para que cese la existencia de chinches en la vivienda donde residen la autora de la queja y sus hijos menores, de titularidad municipal.

**Aceptada.**

**Q21/960**

En relación con las dificultades económicas y de acceso a una vivienda que atraviesa ante su inminente desahucio:

- Recomendar al Ayuntamiento que intensifique las actuaciones de acompañamiento social seguidas con la familia del interesado, de la que forman parte este, su pareja y dos niños de muy corta edad, ante el próximo desahucio de la vivienda donde residen, en orden a procurar el acceso a una nueva vivienda y, en su caso, a activar alguna prestación del sistema de servicios sociales que pueda corresponder.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Tudela**

---

**Q21/205**

En relación con la necesidad de vivienda.

- Sugerir al Ayuntamiento que valore las circunstancias concretas del caso a que se refiere la queja, indicativas de exclusión social, con vistas a procurar coadyuvar a las necesidades básicas de subsistencia de la persona afectada, activando algún tipo de prestación o ayuda social.

**Aceptada.**

**A la Mancomunidad de Servicios Sociales de Lazagurría, Lodosa, Mendavia, Sartaguda y Sesma**

---

**Q21/273**

En relación con varias incidencias relativas al alquiler de un piso:

- Sugerir a la Mancomunidad que continúe interviniendo sobre el caso, relativo a un alquiler de vivienda en que intermedió el servicio social de base, a fin de procurar que el autor de la queja reciba las cantidades adeudadas.

**Aceptada.**

### **7.3. SUGERENCIAS NORMATIVAS.**

#### **7.3.1. Acceso a un empleo público.**

##### **Al Departamento de Educación**

---

###### **Q21/715SN**

En relación con la falta de actualización de las titulaciones previstas para acceder a la contratación temporal como docente:

- Sugerir al Departamento que la normativa de contratación temporal de puestos docentes contemple la titulación de Grado en Asistencia de Dirección-Management Assistance para el acceso a las especialidades cuyo objeto corresponda a su currículo formativo.

No aceptada.

##### **Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior**

---

###### **J21/8**

En relación con la propuesta de que, en procesos selectivos de acceso a puestos de las Administraciones públicas sean valoradas las competencias y aptitudes personales de quienes participan:

- Sugerir al Departamento, que, cuando en el marco general de la revisión de los sistemas selectivos del personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra, se analice la modificación de la normativa pertinente, se tomen en consideración, como factores de valoración, las competencias y aptitudes personales de quienes participen en los procedimientos de ingreso.

No aceptada.

#### **7.3.2. Covid 19.**

##### **Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior**

---

###### **Q21/985SN**

En relación con la falta de regulación del teletrabajo en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

- Sugerir al Departamento que continúe realizando, con la debida celeridad, los trámites necesarios para la aprobación del Decreto Foral por el que se regula la prestación del servicio a distancia mediante la modalidad de teletrabajo para el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos.

**Aceptada.**

**7.3.3. Energía.**

**Al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial, al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, al Departamento de Cohesión Territorial, al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, al Ayuntamiento de Puente la Reina-Gares, al Ayuntamiento de Garralda, al Ayuntamiento de Obanos y a la Federación Navarra de Municipios y Concejos**

---

**Q21/120SN**

En relación con la denegación de la autorización para la colocación de instalaciones fotovoltaicas de autoconsumo:

- Sugerir a las administraciones con competencia en esta materia que agilicen los procedimientos para realizar las modificaciones normativas que resulten necesarias, cada uno desde su ámbito (local o foral), y adopten criterios administrativos favorables a la colocación de instalaciones de aprovechamiento de energía solar destinadas al autoconsumo.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Cultura y Deporte y al Ayuntamiento de Miranda de Arga**

---

**Q21/704SN**

En relación con la denegación de una licencia urbanística solicitada para la instalación de unos paneles solares de autoconsumo en una vivienda situada en el casco antiguo de Miranda de Arga:

- Sugerir al Departamento y al ayuntamiento que agilicen los procedimientos para realizar las modificaciones que resulten necesarias, cada uno desde su ámbito (local o foral), para, en su caso, flexibilizar la normativa que impide la instalación de paneles solares en el casco antiguo de Miranda de Arga.

**Aceptada.**

**7.3.4. Deporte.**

**Al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar**

---

**Q21/867SN**

En relación con la denegación de un descuento en la cuota de las piscinas de Olaz/Olatz, a una persona con discapacidad por no estar empadronada en el municipio:

- Sugerir al Ayuntamiento que modifique la ordenanza reguladora de los precios de utilización de las instalaciones deportivas municipales, de forma que todas las personas con discapacidad puedan beneficiarse de algún descuento respecto a la cuota correspondiente, sin que la ventaja se ciña, única y exclusivamente, a los empadronados en el municipio.

No aceptada.

**7.3.5. Hacienda.**

**Al Departamento de Economía y Hacienda y al Departamento de Derechos Sociales**

---

**AO21/3SN**

En relación con la falta de beneficios o ayudas públicas para situaciones de acogimiento “de hecho” de menores:

- Sugerir a ambos Departamentos que impulsen medidas normativas para que, a los efectos del acceso a beneficios o ayudas públicas basadas en el acogimiento de menores, se reconozcan también las situaciones de acogimiento “de hecho” de menores, afines a las relaciones de

acogimiento formalizadas, siempre que las mismas sean promovidas o conocidas por los servicios de protección del menor y sean probadas.

No aceptada.

### 7.3.6. Justicia.

#### Al Departamento de Políticas Migratorias y Justicia

##### Q21/18/SN

En relación con los criterios de inscripción de parejas estables en Navarra.

- Sugerir al Departamento que promueva una norma que permita a las personas que así lo deseen la declaración, ante el encargado del Registro de Parejas Estables u otra unidad administrativa, como pareja, independientemente de la nacionalidad, condición civil foral o situación administrativa de sus miembros.

Aceptada.

### 7.3.7. Medio ambiente.

#### Al Ayuntamiento de Marcilla

##### Q21/242SN

En relación con la modificación de la Ordenanza Municipal reguladora de los locales de ocio de Marcilla:

- Sugerir al Ayuntamiento que estudie la posibilidad de modificar la Ordenanza Municipal reguladora de locales de ocio y reunión, introduciendo limitaciones respecto a la distancia mínima entre locales y respecto a la concesión de nuevas licencias en las calles donde exista saturación.

No aceptada.

## 7.4. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

### 7.4.1. Resoluciones aceptadas y no aceptadas por administraciones.

En el cuadro siguiente se refleja el porcentaje de aceptación de cada administración pública destinataria de las resoluciones (con sus recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales) efectuadas por el Defensor del Pueblo de Navarra, teniendo en cuenta tanto las dictadas en 2021, como aquellas de años anteriores que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2020.

Para calcular este grado de aceptación se tienen en cuenta tanto las resoluciones dictadas en expedientes de queja, como en actuaciones de oficio y propuestas de mejora.

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Departamento de Políticas Migratorias y Justicia	3	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Berriozar	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Etxalar	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Mendavia	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Miranda de Arga	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar)	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Peralta/Azkoien	2	2	0	100,00%

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Agrupación de Servicios Sociales Zona Básica de Orkoien	2	2	0	100,00%
Universidad Pública de Navarra	2	2	0	100,00%
Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Adiós	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ancín/Antzin	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Artajona	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Bakaiku	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Berbinzana	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Cáseda	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Castejón	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Doneztebe/Santesteban	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Erro	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Funes	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Gallipienzo	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Igantzi	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ituren	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lizoain-Arriasgoiti	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lodosa	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lumbier	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Murillo el Fruto	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ochagavía/Otsagabia	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Olejua	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Olite/Erriberri	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Orkoien	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Puente la Reina/Gares	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Sunbilla	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Tulebras	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento del Valle de Olló/Ollaran	1	1	0	100,00%
Concejo de Aramendía	1	1	0	100,00%
Concejo de Echávarri	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de la Ribera	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Montes Kintoa-Quinto Real	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa	1	1	0	100,00%

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Altsasu, Olazti y Ziordia	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base y Deportes Valdizarbe	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Lazagurría, Lodosa, Mendavia, Sartaguda y Sesma	1	1	0	100,00%
Colegio de Abogados de Pamplona	1	1	0	100,00%
Colegio Oficial de Farmacéuticos	1	1	0	100,00%
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	10	8	2	80,00%
Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	60	43	17	71,67%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	9	6	3	66,67%
Ayuntamiento de Barañáin/Barañain	6	4	2	66,67%
Departamento de Cultura y Deporte	3	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Aranguren	3	2	1	66,67%
Ayuntamiento de la Cendea de Cizur	3	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Torres del Río	3	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Villava/Atarrabia	3	2	1	66,67%
Departamento de Derechos Sociales	26	15	11	57,69%
Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	30	16	14	53,33%
Departamento de Salud	60	30	30	50,00%
Ayuntamiento de Ablitas	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Arbizu	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Cortes	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Estella/Lizarra	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Huarte/Uharte	2	1	1	50,00%
Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial	9	4	5	44,44%
Ayuntamiento de Tudela	10	4	6	40,00%
Departamento de Cohesión Territorial	10	4	6	40,00%
Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	51	19	32	37,25%
Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain	3	1	2	33,33%
Departamento de Educación	50	15	35	30,00%
Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar	14	4	10	28,57%
Departamento de Economía y Hacienda	19	5	14	26,32%

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Ayuntamiento de Burlada/Burlata	4	1	3	25,00%
Ayuntamiento de Azagra	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Barillas	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Caparrosa	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Etxauri	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Marcilla	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Navascués/Nabaskoze	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia	1	0	1	0,00%
Concejo de Sorauren	1	0	1	0,00%
Concejo de Zubielqui	1	0	1	0,00%
Mancomunidad de Aguas del Moncayo	1	0	1	0,00%
Mancomunidad de Mairaga	1	0	1	0,00%
Mancomunidad de Montejurra	1	0	1	0,00%
Colegio de Abogados de Tudela	1	0	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>466</b>	<b>249</b>	<b>217</b>	<b>53,43%</b>

El porcentaje de aceptación para cada tipo de Administración pública destinataria de las resoluciones es el siguiente:

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Universidad Pública de Navarra	2	2	0	100,00%
Mancomunidades	20	14	6	70,00%
Otros	3	2	1	66,67%
Ayuntamientos	165	107	58	64,85%
Concejos	4	2	2	50,00%
Gobierno de Navarra	272	122	150	44,85%
<b>Total</b>	<b>466</b>	<b>249</b>	<b>217</b>	<b>53,43%</b>

**7.4.3. 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 las resoluciones respondidas por las administraciones públicas en 2021, tanto en expedientes de queja, como en actuaciones de oficio y propuestas de mejora, con independencia de si la resolución ha sido formulada en 2021 o en años anteriores:

<b>Materia</b>	<b>Número de resoluciones</b>	<b>Aceptadas</b>	<b>No aceptadas</b>	<b>% aceptación</b>
Protección de datos personales	4	4	0	100,00%
Cultura	2	2	0	100,00%
Trabajo	1	1	0	100,00%
Servicios públicos	12	10	2	83,33%
Energía	6	5	1	83,33%
Medio ambiente	27	21	6	77,78%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	8	6	2	75,00%
Transparencia y participación ciudadana	8	6	2	75,00%
Funcionamiento de las entidades locales	4	3	1	75,00%
Justicia	4	3	1	75,00%
Urbanismo	18	13	5	72,22%
Obras públicas	6	4	2	66,67%
Memoria histórica	3	2	1	66,67%
Turismo	3	2	1	66,67%
Bienestar social	41	25	16	60,98%
Administración electrónica	5	3	2	60,00%
Seguridad ciudadana	16	9	7	56,25%
Sanidad	25	14	11	56,00%
Tráfico	29	16	13	55,17%
covid-19	54	28	26	51,85%
Deporte	2	1	1	50,00%
Acceso a un empleo público	31	14	17	45,16%
Euskera	12	5	7	41,67%
Función pública	35	14	21	40,00%
Vivienda	53	19	34	35,85%
Educación	28	10	18	35,71%
Hacienda	23	8	15	34,78%
Agricultura	3	1	2	33,33%
Bienes de las Administraciones públicas	2	0	2	0,00%
Consumo	1	0	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>466</b>	<b>249</b>	<b>217</b>	<b>53,43%</b>

**7.5. QUEJAS SOLUCIONADAS SIN NECESIDAD DE EMITIR RESOLUCIÓN.****7.5.1. Quejas solucionadas por la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra sin necesidad de emitir resolución, por administraciones.**

Tal y como se ha explicado anteriormente, existen quejas en las que la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra dio lugar a que, sin necesidad de emitir resolución alguna, los asuntos planteados en la queja entraran en vías de solución o a que la Administración aceptara la pretensión de los autores de queja. En el siguiente cuadro se ponen de manifiesto el número de quejas que han sido solucionadas por cada Administración pública:

<b>Administración</b>	<b>Quejas solucionadas</b>
Departamento de Salud	54
Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	33
Departamento de Educación	26
Departamento de Derechos Sociales	20
Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	18
Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	6
Departamento de Economía y Hacienda	5
Ayuntamiento de Burlada/Burlata	4
Universidad Pública de Navarra	4
Departamento de Cohesión Territorial	3
Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial	3
Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain	3
Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar)	3
Ayuntamiento de Peralta/Azkoien	3
Ayuntamiento de Viana	3
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	2
Departamento de Políticas Migratorias y Justicia	2
Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua	2
Ayuntamiento de Andosilla	2
Ayuntamiento de Aranguren	2
Ayuntamiento de Castejón	2
Ayuntamiento de Etxarri Aranatz	2
Ayuntamiento de San Martín de Unx	2
Ayuntamiento de Tudela	2
Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia	2
Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar	2
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	2
Mancomunidad de la Ribera	2
Ayuntamiento de Buñuel	1
Ayuntamiento de Caparroso	1

<b>Administración</b>	<b>Quejas solucionadas</b>
Ayuntamiento de Cárcar	1
Ayuntamiento de Cáseda	1
Ayuntamiento de Cintruénigo	1
Ayuntamiento de Estella/Lizarra	1
Ayuntamiento de Esteribar	1
Ayuntamiento de Galar	1
Ayuntamiento de Juslapeña/Txulapain	1
Ayuntamiento de Lerga	1
Ayuntamiento de Marcilla	1
Ayuntamiento de Mendavia	1
Ayuntamiento de Murchante	1
Ayuntamiento de Muruzábal	1
Ayuntamiento de Odieta	1
Ayuntamiento de Puente la Reina/Gares	1
Ayuntamiento de Tafalla	1
Ayuntamiento de Urdazubi/Urdax	1
Concejo de Cizur Menor	1
Mancomunidad de Montejurra	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de las Villas de Arguedas, Valtierra, Villafranca, Milagro y Cadreita	1
Mancomunidad de Servicios Sociales Izaga	1
Mancomunidad de Valdizarbe	1
Tribunal Administrativo de Navarra	1
Colegio Oficial de Farmacéuticos	1
<b>Total</b>	<b>239</b>

El número de quejas solucionadas sin necesidad de formular resolución por cada tipo de Administración pública es el siguiente:

<b>Administración</b>	<b>Quejas solucionadas</b>
Gobierno de Navarra	140
Ayuntamientos	85
Mancomunidades	8
Universidad Pública de Navarra	4
Concejos	1
Otros	1
<b>Total</b>	<b>239</b>

**7.5.2. Quejas solucionadas por la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra sin necesidad de emitir resolución, por materias.**

En el siguiente cuadro se desglosan por materias el número de quejas que han sido solucionadas por las administraciones públicas sin necesidad de formular resolución alguna:

<b>Administración</b>	<b>Quejas solucionadas</b>
covid-19	27
Sanidad	27
Bienestar social	26
Acceso a un empleo público	21
Educación	18
Hacienda	16
Tráfico	16
Medio ambiente	15
Seguridad ciudadana	13
Función pública	11
Urbanismo	10
Servicios públicos	6
Vivienda	6
Bienes de las Administraciones públicas	4
Obras públicas	4
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	3
Turismo	3
Deporte	2
Funcionamiento de las entidades locales	2
Justicia	2
Protección de datos personales	2
Administración electrónica	1
Agricultura	1
Consumo	1
Trabajo	1
Transparencia y participación ciudadana	1
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>

**7.6. NUMERO DE ASUNTOS CON RESOLUCIÓN ACEPTADA O SOLUCIONADAS DURANTE LA TRAMITACIÓN.****7.6.1. Por administraciones.**

Administración	Resoluciones aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluciones No aceptadas	% aceptación + solución
Universidad Pública de Navarra	2	4	6	0	100,00%
Departamento de Políticas Migratorias y Justicia	3	2	5	0	100,00%
Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar)	2	3	5	0	100,00%
Ayuntamiento de Peralta/Azkoien	2	3	5	0	100,00%
Ayuntamiento de Castejón	1	2	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Mendavia	2	1	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Viana	0	3	3	0	100,00%
Mancomunidad de la Ribera	1	2	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua	0	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Andosilla	0	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Berriozar	2	0	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Cáseda	1	1	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Etxalar	2	0	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Etxarri Aranzatz	0	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Miranda de Arga	2	0	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Puente la Reina/Gares	1	1	2	0	100,00%
Ayuntamiento de San Martín de Unx	0	2	2	0	100,00%
Agrupación de Servicios Sociales Zona Básica de Orkoien	2	0	2	0	100,00%
Colegio Oficial de Farmacéuticos	1	1	2	0	100,00%
Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Adiós	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ancín/Antzin	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Artajona	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Bakaiku	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Berbinzana	1	0	1	0	100,00%

Administración	Resoluciones aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluciones No aceptadas	% aceptación + solución
Ayuntamiento de Buñuel	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Cárcar	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Cintruénigo	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Doneztebe/Santesteban	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Erro	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Esteribar	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Funes	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Galar	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Gallipienzo	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Igantzi	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ituren	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Juslapeña/Txulapain	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lerga	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lizoain-Arriasgoiti	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lodosa	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lumbier	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Murchante	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Murillo el Fruto	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Muruzábal	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ochagavía/Otsagabia	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Odieta	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Olejua	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Olite/Erriberri	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Orkoién	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Sunbilla	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Tafalla	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Tulebras	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Urdazubi/Urdax	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento del Valle de Olló/Ollaran	1	0	1	0	100,00%
Concejo de Aramendía	1	0	1	0	100,00%

Administración	Resoluciones aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluciones No aceptadas	% aceptación + solución
Concejo de Cizur Menor	0	1	1	0	100,00%
Concejo de Echávarri	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de Montes Kintoa-Quinto Real	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Altsasu, Olazti y Ziordia	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de las Villas de Arguedas, Valtierra, Villafranca, Milagro y Cadreita	0	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base y Deportes Valdizarbe	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Lazagurría, Lodosa, Mendavia, Sartaguda y Sesma	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales Izaga	0	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Valdizarbe	0	1	1	0	100,00%
Tribunal Administrativo de Navarra	0	1	1	0	100,00%
Colegio de Abogados de Pamplona	1	0	1	0	100,00%
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	8	2	10	2	83,33%
Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	43	33	76	17	81,72%
Ayuntamiento de Aranguren	2	2	4	1	80,00%
Departamento de Derechos Sociales	15	20	35	11	76,09%
Departamento de Salud	30	54	84	30	73,68%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	6	2	8	3	72,73%
Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	16	18	34	14	70,83%
Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain	1	3	4	2	66,67%
Ayuntamiento de Barañáin/Barañain	4	0	4	2	66,67%
Departamento de Cultura y Deporte	2	0	2	1	66,67%

Administración	Resoluciones aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluciones No aceptadas	% aceptación + solución
Ayuntamiento de Estella/Lizarra	1	1	2	1	66,67%
Ayuntamiento de la Cendea de Cizur	2	0	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Torres del Río	2	0	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Villava/Atarrabia	2	0	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia	0	2	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Burlada/Burlata	1	4	5	3	62,50%
Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial	4	3	7	5	58,33%
Departamento de Educación	15	26	41	35	53,95%
Departamento de Cohesión Territorial	4	3	7	6	53,85%
Ayuntamiento de Tudela	4	2	6	6	50,00%
Ayuntamiento de Ablitas	1	0	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Arbizu	1	0	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Caparros	0	1	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Cortes	1	0	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Huarte/Uharte	1	0	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Marcilla	0	1	1	1	50,00%
Mancomunidad de Montejurra	0	1	1	1	50,00%
Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	19	6	25	32	43,86%
Departamento de Economía y Hacienda	5	5	10	14	41,67%
Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar	4	2	6	10	37,50%
Ayuntamiento de Azagra	0	0	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Barillas	0	0	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti	0	0	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Etxauri	0	0	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Navascués/Nabaskoze	0	0	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza	0	0	0	1	0,00%
Concejo de Sorauren	0	0	0	1	0,00%

Administración	Resoluciones aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluciones No aceptadas	% aceptación + solución
Concejo de Zubielqui	0	0	0	1	0,00%
Mancomunidad de Aguas del Moncayo	0	0	0	1	0,00%
Mancomunidad de Mairaga	0	0	0	1	0,00%
Colegio de Abogados de Tudela	0	0	0	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>239</b>	<b>488</b>	<b>217</b>	<b>69,22%</b>

El porcentaje de aceptación para cada tipo de Administración pública destinataria es el siguiente:

Administración	Resoluciones aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluciones No aceptadas	% aceptación + solución
Universidad Pública de Navarra	2	4	6	0	100,00%
Mancomunidades	14	8	22	6	78,57%
Ayuntamientos	107	85	192	58	76,80%
Otros	2	1	3	1	75,00%
Gobierno de Navarra	122	140	262	150	63,59%
Concejos	2	1	3	2	60,00%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>239</b>	<b>488</b>	<b>217</b>	<b>69,22%</b>

#### 7.6.2. Por materias.

Materia	Resoluciones aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluciones No aceptadas	% aceptación + solución
Protección de datos personales	4	2	6	0	100,00%
Cultura	2	0	2	0	100,00%
Trabajo	1	1	2	0	100,00%
Servicios públicos	10	6	16	2	88,89%
Medio ambiente	21	15	36	6	85,71%
Energía	5	0	5	1	83,33%
Funcionamiento de las entidades locales	3	2	5	1	83,33%
Justicia	3	2	5	1	83,33%
Turismo	2	3	5	1	83,33%

Materia	Resoluciones aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluciones No aceptadas	% aceptación + solución
Urbanismo	13	10	23	5	82,14%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	6	3	9	2	81,82%
Obras públicas	4	4	8	2	80,00%
Sanidad	14	27	41	11	78,85%
Transparencia y participación ciudadana	6	1	7	2	77,78%
Bienestar social	25	26	51	16	76,12%
Seguridad ciudadana	9	13	22	7	75,86%
Deporte	1	2	3	1	75,00%
Tráfico	16	16	32	13	71,11%
covid-19	28	27	55	26	67,90%
Acceso a un empleo público	14	21	35	17	67,31%
Administración electrónica	3	1	4	2	66,67%
Bienes de las Administraciones públicas	0	4	4	2	66,67%
Memoria histórica	2	0	2	1	66,67%
Hacienda	8	16	24	15	61,54%
Educación	10	18	28	18	60,87%
Función pública	14	11	25	21	54,35%
Agricultura	1	1	2	2	50,00%
Consumo	0	1	1	1	50,00%
Vivienda	19	6	25	34	42,37%
Euskera	5	0	5	7	41,67%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>239</b>	<b>488</b>	<b>217</b>	<b>69,22%</b>

## CAPÍTULO VIII. COMPARENCIAS PARLAMENTARIAS.

Durante el año 2021, el Defensor del Pueblo de Navarra compareció en el Parlamento de Navarra en cinco ocasiones, con motivo de los siguientes asuntos:

### **8.1. Para explicar la propuesta de modificación del artículo 20.3 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo de Navarra, en relación al Servicio de Mediación.**

El 29 de enero de 2021 el Defensor del Pueblo de Navarra expuso oralmente la propuesta de modificación del artículo 20.3 de Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo de Navarra en la Comisión de Régimen Foral.

El video de la comparecencia puede consultarse en el siguiente enlace de la página web del Parlamento de Navarra:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/watch?id=MWVIMjEwOWEtMDNlZC00NWYxLTlmZjgtYmRjZDk5MTFIYTRk>

### **8.2. Para exponer oralmente en la Comisión de Régimen Foral el resumen del Informe anual correspondiente al año 2020.**

El 5 de mayo de 2021 el Defensor del Pueblo de Navarra expuso oralmente un resumen del Informe anual correspondiente al año 2020 en la Comisión de Régimen Foral.

El texto del Informe puede consultarse en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra número 51, de 26 de abril de 2021, y en el siguiente enlace de la página web del Defensor del Pueblo de Navarra:

<https://www.defensornavarra.com/es/informes-y-publicaciones/informes-anuales/informe-anual-2020>

El video de la comparecencia puede consultarse en el siguiente enlace de la página web del Parlamento de Navarra:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/watch?id=YmVmNzc3MWItNjQ4MS00NmNmLThlZDQtN2YyMjBiYzNmODg5>

### **8.3. Para exponer oralmente ante el pleno del Parlamento de Navarra el resumen del Informe Anual correspondiente al año 2020**

El 3 de junio de 2021 el Defensor del Pueblo de Navarra expuso oralmente un resumen del Informe anual correspondiente al año 2020 ante el Pleno del Parlamento de Navarra.

El video de la comparecencia puede consultarse en el siguiente enlace de la página web del Parlamento de Navarra:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/watch?id=MTNjZGEyY2UtYTg4Yi00ODFmLWI3MmQtMjRkZDk5MTYyYTAx>

### **8.4. Sobre la queja planteada por un médico del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, por su situación personal, laboral y profesional en que se encontraba tras haber denunciado unos hechos que consideraba de extrema gravedad, acaecidos en el Complejo Hospitalario de Navarra (Q20/1135).**

El 6 de septiembre de 2021 la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra adoptó el acuerdo de instar la comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra, al objeto de celebrar una sesión informativa “para que el Defensor del Pueblo explique lo relativo a una denuncia por un presunto delito de cohecho en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea”.

Previamente, el parlamentario foral don Juan Luis Sánchez de Muniain Lacasia, del grupo parlamentario Navarra Suma, había solicitado la comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra “al objeto de explicar una denuncia por un presunto delito de cohecho en el Servicio Navarro de Salud -Osasunbidea”.

El Defensor del Pueblo de Navarra compareció en la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra el 22 de septiembre de 2021.

El video de la comparecencia puede consultarse en el siguiente enlace de la página web del Parlamento de Navarra:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/watch?id=NGFkMjE4ZDEtODE2OS00ZGU3LTgwMDUyYjM3MTBjNDY3MzE5>

**8.5. Sobre la petición de un colectivo de padres y madres del alumnado no admitido en el colegio San Francisco de Javier de Tudela (Q21/694).**

El 20 de septiembre de 2021 la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra, instó la comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra, con el fin de que explicara su resolución sobre la petición del colectivo de padres y madres del alumnado no admitido en el Colegio San Francisco Javier de Tudela.

Previamente, el parlamentario foral don Pedro José González Felipe, del grupo parlamentario Navarra Suma, había solicitado la comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra “para que explique su resolución sobre la petición del colectivo de padres y madres del alumnado no admitido en el Colegio San Francisco Javier de Tudela. (Expediente Q21/694)”.

El Defensor del Pueblo de Navarra compareció en la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra el 29 de octubre de 2021.

El video de la comparecencia puede consultarse en el siguiente enlace de la página web del Parlamento de Navarra:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/watch?id=MDIkNDIzMzUtOTI0ZS00OTNkLWE3MDktNzhjZGRlOWRIOTdk>

## **CAPÍTULO IX. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.**

### **9.1. EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN.**

El artículo 26.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, establece que “todos los poderes públicos y organismos de la Comunidad Foral están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo de Comunidad Foral de Navarra en sus investigaciones e inspecciones”.

El artículo 24.2 de la misma Ley Foral dispone que “la actitud negativa o negligente del personal al servicio de las Administraciones Públicas, o de sus superiores o responsables, al envío de la información inicial o documentación solicitados o el acceso a éstos, podrá ser considerada por el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra como hostil o entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su Informe anual o especial, en su caso, al Parlamento de Navarra”.

El artículo 24.3 añade que “de igual modo se procederá con cualquier actitud que impida o dificulte la actividad del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra”.

En similares términos, el artículo 31.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, contempla que “la persistencia de una actitud hostil o entorpecedora de la labor investigadora del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra por parte de cualquier organismo, o persona que ostente la condición de personal al servicio de las Administraciones públicas, podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en la sección correspondiente de su Informe anual”.

El artículo 31.2 especifica que “el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá incluso identificar a quienes persistan en la negativa a cumplir sus resoluciones u obstaculicen el ejercicio de sus funciones previa puesta en conocimiento de todo ello a la máxima autoridad responsable”.

Por otro lado, el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, contempla lo siguiente:

“Si formuladas las advertencias, recomendaciones, recordatorios o sugerencias a las que se refiere el apartado anterior, dentro de un plazo que no excederá los dos meses, no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada o ésta no informa al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra de las razones que estime para no adoptarlas, el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá poner en conocimiento de la máxima autoridad de la Administración afectada los antecedentes del caso y las recomendaciones, advertencias, recordatorios o sugerencias presentadas.

Si tampoco obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal caso en su Informe anual o especial mencionando expresamente los nombres de las autoridades o personal al servicio de las Administraciones Públicas que no hayan adoptado una actitud favorable en los asuntos en que, considerando el Defensor que era posible una solución positiva, ésta no se ha conseguido”.

### **9.2. ARTÍCULO 29 BIS A LA LEY FORAL 4/2000, DE 3 DE JULIO, DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA: MULTAS COERCITIVAS.**

En el mes de junio de 2020, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró pertinente dirigir un escrito al Presidente del Parlamento de Navarra, junto con el texto de un borrador de una posible proposición de Ley Foral por la que se añadía un artículo 29 bis a la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, por si estimaba oportuno remitirla a los grupos parlamentarios para su consideración y, en su caso, presentación al Parlamento de Navarra.

El Defensor del Pueblo de Navarra manifestaba su preocupación por la persistente, incluso en algunos ejercicios creciente, falta de colaboración de algunas Administraciones públicas con esta institución garante de los derechos de los ciudadanos.

Exponía que la experiencia adquirida durante los años en que llevaba funcionando la institución revelaba que no eran suficientes las medidas vigentes para hacer frente a esta falta de colaboración, de declaración de la falta de colaboración y de mención de las administraciones en los informes anuales. También ponía de manifiesto que la vía penal no era el método más adecuado, por su desproporción y por ser la última ratio

del derecho, para hacer frente a los casos en que órganos o entidades administrativas no cumplen debidamente con el deber de colaboración con el Defensor del Pueblo de Navarra.

Por ello, ante la poca eficacia de las medidas hasta entonces vigentes, consideraba necesario el establecimiento, en el marco de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, de una medida efectiva y proporcionada, como sería la posibilidad de que el propio Defensor del Pueblo de Navarra impusiera medidas coercitivas mediante multas periódicas de un importe suficiente y adecuado a aquellas administraciones públicas que, pese a los reiterados requerimientos efectuados, no remitieran, como es su deber, la información o documentación o requerida o no respondieran a sus resoluciones, con menoscabo de la función de supervisión de esta institución creada para velar por los derechos de los ciudadanos.

El Presidente del Parlamento de Navarra informó que “se había dado traslado a los Portavoces de los Grupos Parlamentarios y de la Agrupación Parlamentaria Foral del escrito del Defensor del Pueblo de Navarra el 4 de junio de 2020, por el que se remite el borrador de proposición de ley foral.”

El Pleno del Parlamento de Navarra, en sesión celebrada el día 16 de septiembre de 2021, aprobó la Ley Foral por la que se añade un artículo 29 bis a la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

Dicha ley foral, de conformidad con el artículo 20.2 de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra y el artículo 153 del Reglamento del Parlamento de Navarra fue aprobada por mayoría absoluta, en una votación final sobre el conjunto del proyecto.

Así, hoy, el artículo 29 bis de la Ley Foral del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, dispone lo siguiente:

“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”.

La nueva ley foral se publicó en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra, número 108, de 23 de septiembre de 2021:

<https://www.parlamentodenavarra.es/sites/default/files/boletines/B2021108.pdf>

Y en el Boletín Oficial de Navarra, número 228, de 30 de septiembre de 2021:

<https://bon.navarra.es/es/anuncio/-/texto/2021/229/0>

Las nuevas medidas entraron en vigor el 1 de octubre de 2021.

Durante el periodo de su vigencia en el año 2021, el Defensor del Pueblo de Navarra dictó 3 resoluciones por las que iniciaba el procedimiento para la imposición de una primera multa coercitiva a las siguientes administraciones en el caso de que no remitieran la información o respuesta preceptiva en un nuevo plazo que se les daba diez días hábiles:

- **Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior** (Q21/580).
- **Ayuntamiento de Corella** (Q21/766).
- **Mancomunidad de Mairaga** (Q20/1231).

No obstante, finalmente, no fue necesaria la imposición de ninguna multa coercitiva por cuanto las citadas administraciones procedieron al cumplimiento de sus deberes legales dentro de dicho plazo.

### **9.3. MENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES NO COLABORADORAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA O QUE SE HAN RETRASADO EXCESIVAMENTE EN LA REMISIÓN DE INFORMACIÓN O RESPUESTA.**

En el año 2021, las administraciones públicas de Navarra colaboraron, con carácter general, con el Defensor del Pueblo de Navarra en sus investigaciones.

A continuación, se citan las administraciones públicas supervisadas que, a pesar de reiterados escritos, no contestaron a la institución u obligaron a un elevado número de reclamaciones para la remisión de la información o de las respuestas debidas.

#### **9.3.1. Administraciones que se retrasaron excesivamente en la remisión de la información.**

Las administraciones públicas que se considera que no colaboraron debidamente en la remisión de la información solicitada y que, por tanto, incumplieron su deber legal, si bien finalmente remitieron la información, fueron:

##### **Ayuntamiento de Corella:**

- Q21/225: 5 escritos de petición de información.
- Q21/766: 4 escritos de petición de información.

##### **Ayuntamiento de Navascués/Nabaskoze:**

- Q21/31: 5 escritos de petición de información.

#### **9.3.2. Administraciones que se retrasaron excesivamente en la respuesta a las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales.**

Las administraciones públicas que se considera que se retrasaron indebidamente en dar respuesta a las resoluciones formuladas por la institución fueron:

##### **Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior**

- Q21/580: 4 escritos de petición de respuesta a resoluciones.

##### **Ayuntamiento de Aranguren:**

- Q21/254: 4 escritos de petición de respuesta a resoluciones.

##### **Ayuntamiento de Torres del Río:**

- Q20/1047: 4 escritos de petición de respuesta a resoluciones.

##### **Mancomunidad de Mairaga:**

- Q20/1231: 4 escritos de petición de respuesta a resoluciones.

**CAPÍTULO X. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LA CIUDADANÍA****10.1. LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA. LAS CONSULTAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.****10.1.1. Datos generales.**

Dentro de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, existe la denominada “Oficina de Atención Ciudadana”, concebida como un área funcional encargada de atender a los ciudadanos 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.

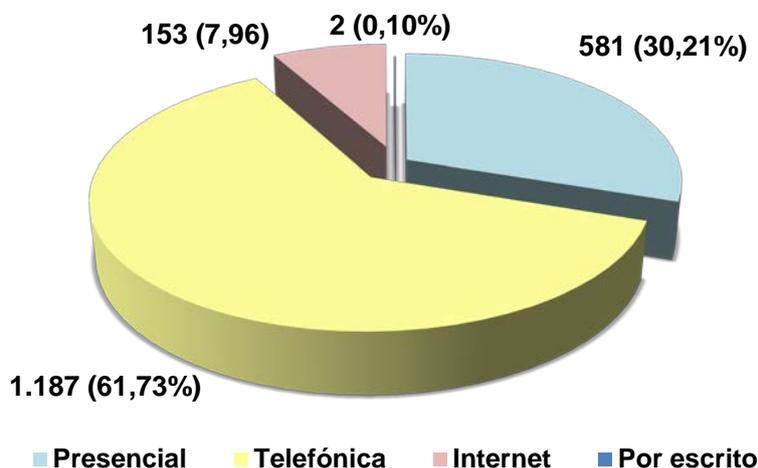
En 2021, el número de consultas registradas por la Oficina de Atención Ciudadana ascendió a **1.923** consultas. De estas, 1.860 fueron individuales. El resto, 63, se presentó por colectivos, esto es, por entidades representativas de intereses, entidades con personalidad jurídica o grupos organizados de personas.

En un 61,73% de los casos, la consulta se efectuó de forma telefónica (1.187). En 2021, siguiendo la trayectoria de 2020, y a diferencia de lo ocurrido en años precedentes, ha predominado la atención telefónica sobre la presencial, cambio que ha podido venir impulsado, entre otras razones, por el incremento de la atención a distancia a causa de la covid-19.

En el 30,21% de las consultas, la formulación se realizó de manera personal y directa en la sede de la institución (581), 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 7,96% de las consultas se hizo a través de internet (153).

El 0,10% de las consultas se realizó en formato papel y por correo ordinario (2).



**10.1.2. Listado de consultas por materias.**

Las consultas plantearon distintos asuntos que afectan a diversas materias. El listado elaborado por la institución para describir estas materias da el siguiente resultado:

<b>Materias</b>	<b>Número de consultas</b>	<b>%</b>
Bienestar social	287	14,92%
covid-19	179	9,31%
Vivienda	175	9,10%
Sanidad	114	5,93%
Consumo	104	5,41%
Educación	103	5,36%
Justicia	102	5,30%
Hacienda	97	5,04%
Tráfico y seguridad vial	88	4,58%
Medio ambiente	76	3,95%
Extranjería	63	3,28%
Seguridad ciudadana	63	3,28%
Urbanismo	62	3,22%
Seguridad Social	61	3,17%
Función pública	52	2,70%
Acceso a un empleo público	45	2,34%
Servicios públicos	41	2,13%
Trabajo	40	2,08%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	25	1,30%
Transparencia. Derecho de acceso a la información pública. Participación ciudadana	22	1,14%
Obras públicas	20	1,04%
Funcionamiento de entidades locales	19	0,99%
Agricultura y ganadería	14	0,73%
Bienes de las Administraciones Públicas	14	0,73%
Protección de datos personales	12	0,62%
Deporte	9	0,47%
Administración electrónica	9	0,47%
Derecho Civil Foral de Navarra	6	0,31%
Euskera	5	0,26%
Cultura	4	0,21%
Turismo	4	0,21%

<b>Materias</b>	<b>Número de consultas</b>	<b>%</b>
Energía	4	0,21%
Contratos públicos	3	0,16%
Memoria Histórica	1	0,05%
<b>TOTAL</b>	<b>1.923</b>	<b>100,00%</b>

### 10.1.3. Desglose de las consultas.

El contenido principal de las consultas por materias es el siguiente, por orden de mayor a menor número de consultas:

#### 1) Bienestar social (287).

La materia de bienestar social abarca una gran variedad de temas por lo que, con el fin de obtener un mayor detalle de las consultas atendidas en este ámbito, el siguiente listado muestra su desglose:

<b>Submaterias</b>	<b>Nº</b>	<b>Temas</b>	<b>Nº</b>
Pobreza y exclusión	109		109
Menores	52	Protección	36
		Adopción	11
		Acceso a datos de filiación	1
		Influencias tecnológicas	1
		Otras	3
Discapacidad	42	Atención sociosanitaria salud mental	11
		Ayudas	7
		Accesibilidad	2
		Transporte	1
Tercera Edad	25	Otras	21
		Centros y residencias	10
		Ayudas	6
		Pensiones asistenciales	3
		Atención domiciliaria	1
Tutela de personas adultas	20	Ocio y tiempo libre	1
		Otras	4
		Ayudas a la familia y conciliación	16
		Asistencia social	16
		Violencia de género	7
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>TOTAL</b>	<b>287</b>

En su conjunto, la pobreza y exclusión social (37,98% sobre el total de consultas de bienestar social), en la que se enmarcan las atenciones relacionadas con la renta garantizada, la protección de menores (12,54%) y la tutela (6,97%) son las cuestiones sobre las que más consultas se han recibido.

En exclusión social, las consultas versaron en su mayoría sobre las ayudas destinadas a las personas en riesgo de exclusión social, especialmente, en lo que se refiere a la denegación de la renta garantizada, a la disconformidad con las cuantías concedidas y al embargo de la misma.

En menores de edad, la mayoría de las consultas se refirió a supuestos de desprotección (69,23% sobre el total de consultas de menores). Así, predominaron las consultas sobre cuestiones de régimen de visitas y obstáculos de los menores para mantener relación con los dos progenitores y sus familias, y destacaron las consultas sobre desatención de menores, tanto por parte de los progenitores, como por parte de los servicios sociales e instituciones.

Las consultas sobre el ejercicio de la tutela por el Gobierno de Navarra a personas adultas se refirieron, fundamentalmente, a la asignación económica a las personas tuteladas y a la falta de transparencia en la gestión de los recursos económicos de estas, y se plantearon cuestiones en relación a la reciente 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.

En discapacidad, la mayor parte de las consultas tuvo por objeto la disconformidad con el grado de discapacidad reconocido por el Gobierno de Navarra. Asimismo, varias consultas versaron sobre la atención sociosanitaria en centros de salud mental, apuntando a la inadecuada prestación de la misma y a la restricción de visitas a las personas usuarias. Las ayudas concedidas para la estancia en centros para personas con discapacidad también fueron objeto de consulta, como la formulada por un ciudadano cuya intención era reclamar el reconocimiento y abono de la ayuda con efectos retroactivos, por cuanto entendía que en los periodos anteriores a su concesión también reunía los requisitos para ser beneficiario de la misma. En materia de accesibilidad, se pusieron de manifiesto los obstáculos que supone la existencia de barreras arquitectónicas en las viviendas y los que encuentran especialmente las personas con discapacidad visual en la vía pública, así como la falta de adaptación del transporte y de los vehículos en las autoescuelas.

En personas mayores, predominaron las consultas sobre el ingreso y las condiciones de estancia en centros y residencias para la tercera edad (40% sobre el total de consultas de tercera edad), así como sobre las ayudas a la dependencia, la concesión de pensiones asistenciales, tales como la pensión no contributiva de jubilación, y la atención domiciliaria.

También se atendieron consultas acerca de la insuficiencia de ayudas destinadas a propiciar la conciliación familiar, por ejemplo, por denegaciones de la prestación de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, por la falta de aplicación de bonificaciones por familia numerosa y por la falta de equiparación de las familias monoparentales a las familias numerosas. Respecto a esto último, varios ciudadanos consultaron sobre la excesiva demora en llevar a cabo el desarrollo reglamentario de la Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero, para la acreditación de las familias monoparentales en la Comunidad Foral de Navarra, que les permitiría el reconocimiento de su condición como familia monoparental y el acceso a los derechos que de ello se derivasen, incidiendo especialmente en la reducción de tarifas en el transporte público comarcal.

La asistencia social también fue objeto de varias consultas, en las que se exponía la disconformidad con la atención prestada en servicios sociales de base y en unidades de barrio de Pamplona/Iruña, y en las que se solicitaba el cambio de profesional de referencia.

En violencia de género se recibieron siete consultas, varias de ellas en relación con las ayudas destinadas a víctimas de violencia de género, apuntando a la falta de tramitación de las mismas, y otra en la que un ciudadano trasladaba su temor con que el agresor sexual de su hija no estuviera en prisión.

## **2) covid-19 (179).**

Las consultas que se han realizado sobre esta "materia" pueden estructurarse, en función del ámbito al que afectan, en distintas submaterias, tal y como se muestra en el siguiente listado:

<b>Submaterias</b>	<b>Número de consultas</b>
Sanciones	48
Vacunación	24
Atención sanitaria	15
Certificado Digital Covid UE	14
Vivienda	10
Ayudas	8
ERTES, prestaciones por desempleo, trabajadores autónomos, retraso en las citas del Servicio Público de Empleo:	7
Seguridad Social. Supresión de atención presencial y demora en las prestaciones.	7
Hostelería	6
Educación	6
Extranjería	5
Uso de mascarillas	5
Transporte y tráfico	5
Limitaciones de los derechos de circulación y reunión de las personas	4
Consumidores y usuarios. Cancelación de vuelos y viajes	4
Restricciones de actividades de ocio y deportivas	3
Personas con discapacidades y tuteladas	3
Servicios Sociales	2
Cierre y limitación de oficinas, establecimientos e instalaciones	2
Retenciones a personas reclusas en centros penitenciarios	1
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>

El mayor número de consultas en materia de la covid-19 versó sobre sanciones impuestas a ciudadanos por infracciones graves de las restricciones de la movilidad y sobre la aplicación del artículo 36.6 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana, por considerar desproporcionado que se califique la conducta como “desobediencia a la autoridad y a sus agentes”.

La vacunación frente a la covid-19, en especial, la inclusión de unos colectivos u otros en el protocolo de vacunación, y las dificultades para solicitar cita, ha suscitado en la ciudadanía diversas consultas.

En materia sanitaria, predominaron las consultas sobre la imposibilidad de contactar telefónicamente con los centros de salud y sobre la actuación de los rastreadores.

La implantación del certificado digital covid-19, su exigibilidad y los requisitos para acceder al mismo han suscitado diversas consultas. Por ejemplo, se ha consultado en varias ocasiones los motivos por los que este únicamente se proporciona si la enfermedad se detecta a través de una prueba PCR, y no de antígenos.

En vivienda, se presentaron consultas por la rescisión de contratos de alquiler durante la crisis sanitaria y la posibilidad de suspender o prorrogar los lanzamientos forzosos de las viviendas, y dos consultas sobre el protocolo establecido en los ascensores para evitar el riesgo de contagio.

En relación con las ayudas previstas para compensar las afecciones económicas provocadas por la covid-19, se consultó acerca de la demora en su concesión y la falta de inclusión de determinados sectores.

Las cuestiones laborales también fueron objeto de consulta, como la demora o denegación de la prestación por ERTE o el retraso en las citas para ser atendidos en las oficinas del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).

La demora en la citación de la asistencia presencial en las oficinas del Instituto Nacional de la Seguridad Social para tramitar diversas pensiones, así como las dificultades para contactar telefónicamente con dicho organismo, suscitó en los ciudadanos y ciudadanas varias dudas.

En el sector de la hostelería, se consultó sobre la instalación de terrazas autorizadas, así como sobre la posibilidad de que sea devuelta la parte proporcional del importe de las tasas de residuos de aquellos periodos en los que el servicio no se ha prestado, total o parcialmente.

De las consultas planteadas en materia educativa, se desprende la preocupación por las insuficientes medidas de seguridad y prevención contra la covid-19 implantadas en los centros escolares, y por el consiguiente riesgo que supone para la salud de las familias.

La demora en obtener cita en la Oficina de Extranjería para la realización de diversos trámites también fue objeto de consulta.

La obligatoriedad del uso de mascarillas en centros escolares o en comercios suscitó dudas a familias y a personas que se encuentran exentas de su utilización.

Se plantearon varias consultas sobre el alcance de las limitaciones de los derechos de circulación y reunión de personas. Por ejemplo, se consultó la posibilidad de desplazarse a otras provincias o de regresar desde otro país.

Los consumidores plantearon varias consultas sobre la cancelación de vuelos y viajes y la falta de devolución del importe abonado.

Asimismo, varias ciudadanas formularon consultas respecto a las medidas frente a la covid-19 implantadas en los puntos de encuentro familiar, considerando que estas se estaban incumpliendo, y respecto a la suspensión del servicio de transporte de un centro especial de empleo.

Se formularon también consultas sobre la imposibilidad de contactar con la Dirección General de Tráfico, sobre las deficientes medidas de seguridad e higiene en el transporte público, sobre la restricción de actividades de ocio y deportivas, como el cierre de pistas de baile o la suspensión de la cabalgata del Olentzero, sobre el aforo de un parque o sobre la celebración de una asamblea general, entre otras.

### **3) Vivienda (175).**

La mayor parte de las consultas en vivienda versó sobre:

- La dificultad existente en el acceso a la vivienda (66).
- Los procesos de adjudicación de viviendas de protección oficial (27).
- Las ayudas para acceder a una vivienda de protección oficial (15).
- Los defectos constructivos existentes en las viviendas de protección oficial.
- La existencia de problemas en la convivencia entre vecinos.
- Los requerimientos de abandonar las viviendas y desahucios.
- La cédula de habitabilidad.

### **4) Sanidad (114).**

En esta materia, el mayor número de consultas se refirió a:

- La asistencia médica en general (40).

- La atención en la unidad de salud mental, incluida la infantil, así como en las unidades de pediatría y oncología (19).
- Las demoras en la atención sanitaria y listas de espera (13).
- Las prestaciones complementarias y la financiación de prestaciones farmacéuticas (12).
- La atención en urgencias.
- Salud pública.
- El servicio de transporte sanitario.
- Otras cuestiones, como el funcionamiento del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en acciones auxiliares (comunicaciones, acceso a historiales médicos, información facilitada...).

#### **5) Consumo (104).**

Las consultas que se plantearon en esta materia exponían problemas de los y las consumidoras, fundamentalmente frente a:

- Establecimientos y servicios contratados (26).
- Compañías de teléfono (25).
- Entidades bancarias (22).
- Empresas suministradoras de electricidad y de gas (16).
- Entidades aseguradoras (8).
- Clínicas privadas.
- La venta ambulante.

#### **6) Educación (103).**

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 a escuelas infantiles (23).
- La falta de reconocimiento o supresión de los servicios de comedor y transporte escolar, y las condiciones de su prestación (15).
- La matriculación en la universidad y la convalidación de títulos universitarios (14).
- Los problemas generados en la convivencia escolar, como el acoso escolar entre alumnado, la pasividad de los centros docentes ante estos hechos y las medidas sancionadoras adoptadas (13).
- La denegación de becas y ayudas, las dificultades a su acceso, o las peticiones administrativas de su reingreso (8).
- Las cuotas de las escuelas infantiles (8).
- La adaptación curricular del alumnado con necesidades educativas especiales (7).
- El procedimiento para la modificación de la jornada escolar.
- Los exámenes de los centros oficiales de idiomas.
- La aplicación de los criterios de admisión para el acceso a formación profesional.

**7) Justicia (102).**

Los principales asuntos objeto de consulta en justicia se centraron en:

- La ejecución de sentencias (32).
- La dilación de los procesos judiciales (19).
- Los obstáculos y denegaciones de la asistencia jurídica gratuita (15).
- La disconformidad con la actuación de los abogados, procuradores y colegios profesionales (12).
- La disconformidad con la actuación de los registros (8).
- La falta de acceso a documentación contenida en expedientes judiciales.
- El desacuerdo con el fallo judicial y las posibilidades de interposición de recurso.
- Los elementos procedimentales, tales como plazos de recursos, costas y días hábiles e inhábiles.
- Los embargos judiciales.
- El procedimiento de mediación.

**8) Hacienda (97).**

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 (50), predominaron las consultas sobre la liquidación del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, la contribución territorial, la falta de actualización del catastro y sobre modificaciones catastrales.

En relación con los tributos de la Comunidad Foral (37), el objeto fundamental de las consultas fue las diversas liquidaciones efectuadas del IRPF. Por ejemplo, se ha consultado sobre la necesidad de figurar inscrito en documento público como pareja estable para realizar la declaración conjunta del IRPF, los efectos en el impuesto derivados de la donación de una vivienda, las deducciones por ascendiente y su discapacidad, y sobre la incompatibilidad de las deducciones por arrendamiento.

También hay consultas acerca de:

- Las condiciones del aplazamiento de deudas.
- Los embargos practicados que no se acomodan a la normativa aplicable, por no respetarse el límite relativo al salario mínimo interprofesional.

**9) Tráfico y seguridad vial (88).**

La mayoría de las consultas en esta materia se planteó sobre:

- Los procedimientos sancionadores en materia de tráfico (sanciones, multas, embargos...) (41).
- La disconformidad con la retirada por la grúa de los vehículos estacionados correctamente, pero sin tique habilitante para ello (8).
- La demora en obtener el permiso de conducir por retrasos en los exámenes.
- Las dificultades para concertar cita en la Dirección General de Tráfico.
- La disconformidad con la normativa reguladora de los estacionamientos reservados para personas con discapacidad.
- La seguridad vial.

**10) Medio ambiente (76).**

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 (37).

Asimismo, hay consultas acerca de:

- Actividades clasificadas (14).
- El tratamiento de residuos.
- La caza y la pesca.
- La protección de espacios naturales.
- Las molestias que ocasionan ciertos árboles.

**11) Extranjería (63).**

En esta materia, destacaron las consultas sobre los trámites a seguir para la obtención de la nacionalidad y permisos de residencia, así como sobre la demora en la resolución de los expedientes de solicitud incoados.

**12) Seguridad ciudadana (63).**

En seguridad ciudadana, casi la mitad de las consultas tuvieron como objeto algunas actuaciones policiales (34).

Asimismo, hay consultas acerca de:

- Cuestiones de orden público (16).
- La Administración penitenciaria y el régimen de derechos de personas sometidas a la legislación penitenciaria (7).
- El juego y las casas de apuestas.
- La tramitación del pasaporte.

**13) Urbanismo (62).**

En urbanismo, los ciudadanos y ciudadanas solicitaron información sobre:

- Licencias, autorizaciones administrativas y otros actos de intervención en la edificación y en el suelo (37).
- 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 (9).
- La ejecución del planeamiento (7).
- La configuración urbanística.

**14) Seguridad social (61).**

En esta materia, las consultas más numerosas se refirieron a:

- La falta de reconocimiento, la denegación o la supresión de derecho a la prestación (19).
- La disconformidad con la declaración, la calificación o el grado asignado en los procesos de incapacidad (14).
- La disconformidad con la cuantía de las pensiones percibidas y el carácter embargable de las mismas (6).

- La exigencia de reintegro por la Seguridad Social de las prestaciones percibidas.
- Las cuotas de autónomo.

### **15) Función pública (52).**

Las consultas de esta materia versaron, principalmente, sobre:

- Cuestiones relacionadas con permisos, conciliación, reducciones de jornada, vacaciones y otros derechos (30).
- El régimen retributivo del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (8).
- La movilidad y carrera administrativa. Concursos de traslados (5).
- El régimen disciplinario.

### **16) Acceso a un empleo público (45).**

En acceso a un empleo público, las consultas versaron fundamentalmente sobre:

- Las convocatorias para la provisión de puestos de empleo público.
- La disconformidad con los requisitos exigidos a las personas aspirantes para el acceso a los puestos de trabajo, generalmente por considerarlos restrictivos, como la planteada por una asociación por excluir a las personas con diabetes de participar en la convocatoria para Policía Foral de Navarra, como en varias consultas formuladas por la exigencia, tras la entrada en vigor del Decreto-ley Foral 10/2020, de 16 de septiembre, por el que se aprueban medidas en materia de personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, de presentar el título de bachillerato o equivalente a quienes se encuentran incluidos en las listas para la contratación temporal resultantes de la convocatoria para acceder a puestos de auxiliar administrativo, cuando en esta se había exigido el título de graduado escolar o equivalente para poder participar, o como en la consulta de un ciudadano que fue excluido de las listas de celador por no haber aportado el título, el cual ya disponía el órgano convocante.
- Los llamamientos realizados para el acceso a puestos de empleo público.
- La escasa valoración de determinados méritos en las convocatorias de empleo público, como el italiano, que no se valora en la convocatoria de Policía Foral, o la planteada por una ciudadana a quien no se le computó la experiencia docente previa en la convocatoria para el ingreso en los cuerpos de profesores de enseñanza secundaria y de profesores técnicos de formación profesional, o la de un ciudadano a quien no se le había computado su conocimiento en inglés en esta misma convocatoria.

### **17) Servicios públicos (41).**

En servicios públicos, las consultas versaron fundamentalmente sobre la deficiente prestación de servicios mínimos obligatorios y otros de interés general, tales como, el funcionamiento de Correos, el transporte urbano comarcal, la instalación de fibra óptica, la adecuación de la sala de informática de un centro municipal, o la colocación de placas identificativas en la calle.

### **18) Trabajo (40).**

La mayoría de las consultas sobre trabajo se refirió fundamentalmente a:

- La suspensión, devolución y sanción de las prestaciones por desempleo.
- Las dificultades para asistir a los cursos para personas en desempleo.
- Las comunicaciones con el 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...).

**19) Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas (25).**

La mayoría de las consultas realizadas sobre responsabilidad patrimonial (21) derivó del funcionamiento de los servicios públicos, como, por ejemplo, los daños sufridos en accidentes en la vía pública, los desperfectos en la vivienda ocasionados por labores municipales, o los causados como consecuencia de la demora del servicio de aduanas.

Por otro lado, las restantes 4 consultas versaron sobre reclamaciones de responsabilidad patrimonial como consecuencia de una negligente atención sanitaria.

**20) Transparencia. Derecho de acceso a la información pública. Participación ciudadana (22).**

Bajo este epígrafe se integran todas aquellas consultas que formulan los ciudadanos y ciudadanas y que se amparan en la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, o en la legislación estatal, así como en el derecho que asiste a la ciudadanía a acceder a la información que obre en poder de las Administraciones públicas de Navarra y a participar en la toma de decisiones sobre asuntos que incidan directa o indirectamente en el interés público.

Algunos ejemplos de las consultas realizadas en la presente materia son los siguientes:

- La falta de contestación a solicitudes de información pública o la denegación de acceso a la misma.
- La falta de acceso a copias de exámenes de convocatorias de empleo público anteriores.
- El proceso de participación en la implantación de la zona azul en la Txantrea.
- El acceso a documentación sobre actuaciones urbanísticas.

**21) Obras públicas (20).**

Destacaron las consultas sobre la ejecución de infraestructuras (13), como, por ejemplo, de un helipuerto, una depuradora, una carretera o un parking, así como las consultas sobre la conservación y mantenimiento de las infraestructuras (7), sobre todo la pavimentación de calles y carreteras, o el estado de un frontón.

**22) Funcionamiento de las entidades locales (19).**

En este epígrafe se recogen aquellas consultas que versan sobre cuestiones procedimentales y el régimen jurídico de las entidades locales.

La mayor parte de las consultas se refirió a:

- El empadronamiento.
- La celebración de las sesiones plenarios.
- La demora en nombrar una junta gestora.

**23) Agricultura y ganadería (14).**

En agricultura, las consultas se formularon sobre:

- La adjudicación de aprovechamientos comunales (6).
- Las concentraciones parcelarias (5).
- La tenencia de animales domésticos para autoconsumo.

**24) Bienes de las Administraciones públicas (14).**

Se realizaron consultas relacionadas con la gestión que las Administraciones públicas llevan a cabo de los bienes de su titularidad, como, por ejemplo, la ocupación particular de terrenos municipales, el uso irregular de un helicóptero utilizado por el servicio de emergencias o el contrato de explotación del bar de la sociedad municipal de una localidad.

**25) Protección de datos personales (12).**

Bajo este epígrafe se integran todas aquellas consultas que formulan los ciudadanos y ciudadanas y que

tienen por objeto cuestiones que se refieren a su derecho a la protección de datos de carácter personal en el ámbito de actuación de las Administraciones públicas.

Algunas de las consultas tuvieron como objeto:

- La solicitud de cancelación de antecedentes policiales.
- La publicación de fotografías y de datos personales en medios de comunicación sin consentimiento.
- La revelación de la persona denunciante de infracciones urbanísticas.
- La notificación de la contribución territorial sin sobre, dejando al descubierto datos personales.
- La cumplimentación por parte del personal de un hospital de un formulario sin consentimiento.

#### **26) Deporte (9).**

Las consultas en deporte versaron sobre:

- El funcionamiento de las federaciones deportivas.
- La utilización de las instalaciones deportivas, fundamentalmente, respecto al establecimiento de las tarifas y el estado de las instalaciones.

#### **27) Administración electrónica (9).**

Entre las consultas atendidas en esta materia, se trató:

- Las dificultades para realizar la declaración del IVA de forma telemática.
- La brecha digital. Dificultades de las personas mayores para realizar determinados trámites por medios telemáticos.
- El sistema de identificación CI@ve.

#### **28) Derecho Civil Foral de Navarra (6).**

Con respecto al Derecho Civil Foral de Navarra, se formularon consultas sobre la servidumbre de luces y vistas respecto a los parques infantiles, una herencia y las limitaciones para testar en caso de matrimonio en segundas nupcias.

#### **29) Euskera (5).**

En la materia de euskera, las consultas versaron sobre:

- La valoración del euskera respecto a idiomas extranjeros en la convocatoria de celador.
- La escasez de plazas en euskera en las escuelas infantiles.
- El bilingüismo en las comunicaciones de la Federación Navarra de Montaña.
- La notificación de una sanción solo en euskera.

#### **30) Cultura (4).**

Las consultas formuladas versaron, entre otros asuntos, sobre la rehabilitación de un inmueble protegido por Patrimonio de Navarra o la concesión de una subvención a una asociación cultural.

#### **31) Turismo (4).**

Las cuatro consultas de turismo trataron sobre el requerimiento del Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial de aportar la licencia municipal concedida por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña a apartamentos turísticos, procediendo, en caso contrario, a la cancelación de su inscripción en el Registro de Turismo de Navarra.

**32) Energía (4).**

En energía, se solicitó información sobre la posible instalación de parques solares en la ladera norte y en la ladera sur del Perdón-Erreniaga, la colocación de placas solares, la instalación de contadores individuales en la calefacción central y sobre la falta de contestación a una solicitud de subsanación de determinados datos obrantes en la ficha de registro de instalaciones térmicas.

**33) Contratos públicos (3).**

En materia de contratación pública, se consultó sobre la regulación de la subrogación en la Ley de Contratación Pública y sobre los pliegos de las licitaciones de los centros de protección de menores y del servicio de limpieza del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.

**34) Memoria histórica (1).**

La consulta versó sobre la falta de contestación a propuestas realizadas acerca de la memoria histórica de un municipio.

**10.1.4. Consultas internas.**

Además de las consultas mencionadas, se atendieron 830 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...).

**10.2. CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL.**

Durante el año 2021, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, a través de su titular o de sus asesores, mantuvo contacto con varias entidades representativas de intereses sociales y profesionales y con diversos colectivos de personas, bien de modo directo o a través de sus quejas.

Entre estas entidades o colectivos, cabe mencionar las siguientes:

Entidad / Colectivo	Expediente
Administrazioa Euskeraz Taldea	Q21/384 y otras
Apyma Lokiz Guraso Elkarte	Q21/270
Asociación ALNUS	Q21/1167
Asociación Amigos de la Tierra La Rioja	Q21/507
Asociación Ciudadana de Afectados de Cistitis Intersticial/Síndrome de Vejiga Dolorosa	Q21/1112
Asociación convivir en lo viejo/Alde Zaharrean Bizi	Q21/660
Asociación de familias de acogida de Navarra/Harrera Familien Nafar Elkarte - Magale	Q21/13
Asociación de Jubilados La Atalaya	Q21/1083
Asociación de madres y padres afectados por los puntos de encuentro de Navarra	Q21/77
Asociación de Mujeres del Barrio de Lourdes de Tudela - ACMUL	Q21/446
Asociación de Técnicos de Farmacia de Navarra	Q21/1026
Asociación de Transportistas de Navarra - TRADISNA	
Asociación de vecinos y vecinas de Villanueva de Longuida	Q21/93
Asociación DEYS - Defensa Educación y Salud	Q21/483
Asociación Ecologistas en Acción	Q21/1167
Asociación Ekologistak Martxan	Q21/1167
Asociación Etxalde	Q21/1167

<b>Entidad / Colectivo</b>	<b>Expediente</b>
Asociación Greenpeace	Q21/1167
Asociación Gurelur-Fondo Navarro para la protección del medio natural	Q21/169 y otras
Asociación Hablamos Español	Q21/581
Asociación Hacendera	Q21/1167
Asociación Infantojuvenil Buztintxureando Txuri	Q21/207
Asociación Justicia para la Guardia Civil - JUCIL	Q21/257
Asociación Lurra	Q21/1167
Asociación Marcilla Vive	Q21/1167
Asociación Mejorana	Q21/143
Asociación Navarra de Diabetes - ANADI	Q21/473
Asociación Navarra de Empresarios de Transporte por Carretea y Logística - ANET	Q21/912
Asociación Navarra de Mediación - ANAME	G21/12
Asociación Navarra en favor de las personas con discapacidad intelectual o trastornos del desarrollo y sus familias - ANFAS	Q21/666
Asociación Pro Parque Ripa Sur de Beloso - Iruñeko Beloso Hego-Erippa Parkearen Aldeko Bizilagunan Plataforma	Q21/373
Asociación REAS - Red de la Economía Alternativa y Solidaria	Q21/1167
Asociación SACCA Navarra	Q21/1049 y otras
Asociación Salhaketa	Q21/108
Asociación Sanfermines 78: Gogoan! Herri Ekimena	Q21/416
Asociación Urbizi	Q21/1167
Ayuntamiento de Valtierra	J21/3
Ayuntamientos de Bidaurreta, Etxauri, Olo, Ciriza, Cendea de Olza, Echarri, Iza	Q21/951
Behatokia-Observatorio de los derechos lingüísticos	Q21/109
Club Deportivo "Santa Ana la Mayor"	Q21/137
Colectivo de Víctimas del Terrorismo - COVITE	Q21/658 y otras
Colegio Oficial de Graduados Sociales	Q21/999
Comité de Huelga de la Asamblea de Trabajadores Públicos Temporales de Navarra	Q21/799
Compañía de las 3 Erres	Q21/1167
Comunidad de propietarios C/ Julián Gayarre, 18 de Pamplona/Iruña	Q21/64
Comunidad de propietarios C/ Lakuntza, 18 de Pamplona/Iruña	Q21/476
Comunidades de propietarios C/ Carlos III el Noble de Cintruénigo	Q21/490
Comunidades de propietarios C/ Monasterio Aberin 4, C/ Travesía de Monasterio Velate 1 y C/ San Roque 1 de Pamplona/Iruña	Q21/754
Comunidades de propietarios Plaza de la Constitución 7-12, Batondoa 6 y La Fuente 13 de Burlada-Burlata	Q21/606
Consejo de la Transparencia	G21/6
FACUA	Q21/286 y otras

<b>Entidad / Colectivo</b>	<b>Expediente</b>
Foro Social Permanente-Foro Soziala	Q21/945
Fundación Sustrai Erakuntza	Q21/1167
Grupo de delegados sindicales del Ayuntamiento de Burlada-Burlata	Q21/1228
Grupo de familiares de pacientes de Mentalia	Q21/237
Grupo de familiares por un proceso expropiatorio	Q21/797
Grupo de hosteleros y hosteleras de la Ribera	Q21/101
Grupo de padres y madres de alumnado de la localidad de Aoiz-Agoitz	Q21/243
Grupo de padres y madres de alumnado no admitido en colegio San Francisco Javier de Tudela	Q21/694
Grupo de padres y madres del colegio Ezkaba	Q21/243
Grupo de padres, madres solicitando la matriculación de sus hijos e hijas en el programa British del IES Padre Moret-Irubide	Q21/665
Grupo de promotores y promotoras de la iniciativa Disney+ euskaraz	Q21/2
Grupo de vecinos y vecinas de Aldunate	Q21/477
Grupo de vecinos y vecinas de Aoiz-Agoitz	Q21/1157
Grupo de vecinos y vecinas de Cáseda	Q21/765
Grupo de vecinos y vecinas de Torres de Elorz	Q21/1183
Grupo de vecinos y vecinas del barrio de Berrizaun, de Igantzi	Q21/997
Grupo de vecinos y vecinas del barrio de la Txantrea en desacuerdo con la implantación de la zona azul	Q21/684
Grupo de vecinos y vecinas del casco antiguo de Pamplona/Iruña en desacuerdo con la instalación de carpa/terrazas	Q21/71
Grupo de vecinos y vecinas que solicitan la reapertura de la oficina de la Seguridad Social de Doneztebe-Santesteban	Q21/253
ONG Médicos del Mundo	Q21/23
Peña Sport FC	Q21/810
Personal administrativo con funciones de Secretaría de Dirección	Q21/489
Personal celador afectado por la no baremación del euskera en el último concurso oposición	Q21/36
Personal de laboratorio de análisis clínicos del Hospital Reina Sofía de Tudela	Q21/528
Personal de portería del centro San José de Pamplona/Iruña	Q21/1129
Personal del turno de noche del CAIDIS "Valle del Roncal"	Q21/41
Personal docente que posee el título acreditativo del nivel C1 de inglés	Q21/252
Personal funcionario en prácticas sin destino definitivo que obtuvo plaza de magisterio en la especialidad de inglés	Q21/110
Personal médico y de enfermería que presta servicios en ambulancias	Q21/426
Personal sanitario de las ambulancias de soporte vital avanzado del Servicio de Urgencias Extrahospitalarias	Q21/602
Personal sanitario que trabaja a turnos en el Hospital Reina Sofía de Tudela	Q21/591
Plataforma ciudadana Papeles y Derechos Denontzat	Q21/22 y otras

<b>Entidad / Colectivo</b>	<b>Expediente</b>
Plataforma de Empleados y Empleadas Públicas en Abuso de Temporalidad de Navarra	Q21/238
Plataforma Izadi Gurasoekin Etxera	Q21/965 y otras
Plataforma OSYE	Q21/700 y otras
Sindicato AFAPNA	Q21/208 y otras
Sindicato APF - Agrupación de Policía Foral	Q21/1114
Sindicato CCOO	Q21/720
Sindicato ELA	Q21/808 y otras
Sindicato Independiente ANPE	Q21/1116
Sindicato LAB	Q21/603 y otras
Sindicato Médico de Navarra	Q21/726
Sindicato Profesional de Policías Municipales de España en Navarra	Q21/37
Sindicato UAGN - Unión de Agricultores y Ganaderos de Navarra	Q21/152 y otras
Sindicato UGT	Q21/325 y otras
Sindicato USIE - Unión Sindical de Inspectores de Educación	Q21/1106
SindiKato Nafarroa- sKn/Nafarroa SindiKatua	Q21/292 y otras

## CAPÍTULO XI. SERVICIO DE MEDIACIÓN.

### 11.1. CUESTIONES GENERALES.

El 2 de junio de 2020 la Asociación Navarra de Mediación (ANAME) se dirigió al Defensor del Pueblo de Navarra expresando su deseo de desarrollar un servicio de mediación administrativa adscrito al Defensor del Pueblo de Navarra.

Como resultado de dicha iniciativa, y tras distintas actuaciones, el Defensor del Pueblo de Navarra propuso al Parlamento de Navarra la modificación del artículo 20.3 de Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor del Pueblo de Navarra, con la finalidad de reforzar su papel como institución de mediación.

En sesión celebrada el 22 de febrero de 2021, la Mesa del Parlamento de Navarra acordó aprobar dicha modificación del artículo 20.3. Conforme a este precepto, el Defensor del Pueblo de Navarra desempeña funciones de institución de mediación, facilitando el acceso y administración de la mediación, incluida la designación de mediadores.

Para el desempeño de estas funciones de mediación, se estableció un área funcional denominada "Servicio de Mediación", cuya gestión se encargó a un asesor. A tal efecto, se dictó la Resolución 6/2021, de 3 de marzo, del Defensor del Pueblo de Navarra, que puede verse en el siguiente enlace de la página web:

<https://www.defensornavarra.com/es/transparencia/transparencia-de-la-institucion/transparencia-en-la-actividad-publica/resoluciones-relacionadas-con-la-gestion-interna-de-las-institucion-art-21/es-transparencia-transparencia-de-la-institucion-transparencia-en-la-actividad-publica-resoluciones-relacionadas-con-la-gestion-interna-de-las-institucion-art-21-resoluciones-relacionadas-con-la-gestion-interna-de-la-institucion-year-2022/resolucion-6-21-de-3-de-marzo-del-defensor-del-pueblo-de-navarra-por-la-que-se-establece-el-servicio-de-mediacion-y-se-encarga-su-gestion-a-un-asesor>

Asimismo, durante el año 2021, se llevaron a cabo las siguientes actuaciones con la finalidad de poner en marcha el Servicio de Mediación:

1. El 16 de abril de 2021 se aprobó un protocolo para establecer el funcionamiento interno del Servicio de Mediación de la institución.

Este protocolo se encuentra estructurado del siguiente modo:

- a) El Defensor del Pueblo de Navarra como institución de mediación.
- b) La mediación como medio de solución de controversias, naturaleza y alcance
- c) Principios generales de la mediación.
- d) Las personas mediadoras.
- e) El Servicio de Mediación.
- f) Procedimiento de mediación.
- g) Otras herramientas a aplicar en la resolución de controversias
- h) Revisión del protocolo.

2. También el 16 de abril de 2021 se firmó un convenio de colaboración con la Asociación Navarra de Mediación (ANAME) para el desarrollo de las funciones de mediación por el Servicio de Mediación del Defensor del Pueblo de Navarra.

Este convenio tiene por objeto establecer la forma de colaboración entre el Defensor del Pueblo de Navarra, como institución con funciones de mediación y la asociación ANAME, para el desarrollo y ejecución de lo previsto, en relación con Servicio de Mediación en el citado artículo 20.3 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor del Pueblo de Navarra.

En virtud de lo dispuesto en el convenio, el Servicio de Mediación se compromete a:

- a) Recibir y gestionar las peticiones de mediación que realicen los colectivos de ciudadanos y ciudadanas, las administraciones o entidades públicas, o las personas físicas o jurídicas, si, en este último supuesto, se considera que el asunto presenta relevancia para el interés general, social o comunitario.
- b) Invitar a la Administración, entidad pública o personas concernidas, a participar en el proceso de mediación solicitado.
- c) Custodiar las actas y la documentación generada durante el proceso de mediación.
- d) Colaborar con ANAME en aquellos aspectos que sean necesarios para la adecuada prestación del servicio.
- e) Llevar a cabo la difusión y publicidad del programa asumiendo los costes que de ello se deriven.
- f) Realizar el seguimiento y supervisión del trabajo realizado y dictar las órdenes e instrucciones precisas para el correcto cumplimiento del convenio, así como para la elaboración de informes y memorias.
- g) Facilitar la coordinación con las Administraciones públicas en caso de que sea necesario.
- h) Gestionar el pago, por el Defensor del Pueblo de Navarra, de los costes derivados de la ejecución del convenio y que se consideren razonables.
- i) Poner a disposición de las partes intervinientes en la mediación hojas de reclamaciones y sugerencias.

En cuanto a los compromisos asumidos por ANAME en el convenio, fueron los siguientes:

- a) Desarrollar los distintos procesos de mediación que se soliciten al Servicio de Mediación, adscribiendo los recursos humanos y materiales que resulten necesarios y en los términos y condiciones establecidas en el convenio.
- b) Informar a las partes de los principios, el proceso y sus consecuencias en una reunión informativa. Elaborar las actas de cada sesión y los documentos que dimanen de las mismas, debiendo remitir las actas y la documentación generadas al Servicio de Mediación para su custodia.
- c) Atender los requerimientos que efectúe el Servicio de Mediación en el cumplimiento de sus funciones de supervisión de la actividad desarrollada.
- d) Elaborar las estadísticas e informes de las sesiones llevadas a cabo cada año natural, y presentarlos con anterioridad al 15 de febrero.
- e) Impartir y, en su caso, participar en seminarios, charlas y reuniones que se organicen cuando sean requeridos para ello en relación con el objeto del convenio.
- f) Guardar la confidencialidad de los datos de carácter personal de las personas intervinientes en la mediación que el Servicio de Mediación le facilite, y destinar los datos facilitados a los solos efectos del desarrollo de la mediación descrita en el convenio.
- g) Realizar, durante la vigencia del convenio y para todos sus miembros participantes en el mismo, con carácter anual formación en materias de interés para el desarrollo de este protocolo que deberán incluirse en la memoria y que serán elegidas por ANAME o el Servicio de Mediación en base a la oportunidad y necesidad de la misma.

**3.** Los días 29 y 30 de abril de 2021 se realizaron unas jornadas de formación al personal asesor del Defensor del Pueblo de Navarra, con los siguientes objetivos:

- a) Conocer los principios básicos de la justicia restaurativa.
- b) Conocer los diferentes modelos de mediación.
- c) Identificar la génesis del conflicto y los conflictos inherentes a la mediación administrativa.
- d) Conocer las características de “El rol de la persona mediadora”.

e) Conocer las fases del proceso de mediación.

f) Identificar los elementos básicos en la primera llamada telefónica: “la conquista de las partes”.

g) Comunicar el procedimiento y protocolos de intervención.

4. En el mes de mayo de 2021, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra informo a toda la ciudadanía, mediante un anuncio en prensa, sobre la puesta en marcha del nuevo Servicio de Mediación.

5. El 19 de noviembre de 2021 se constituyó la comisión de seguimiento prevista en el convenio de colaboración con la Asociación Navarra de Mediación (ANAME) formada por un máximo de tres personas por cada parte.

## 11.2. EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN.

Durante el año 2021, el Servicio de Mediación gestionó los siguientes expedientes de mediación:

### A) EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN INICIADOS A SOLICITUD DE LOS CIUDADANOS.

En estos expedientes, la mediación fue solicitada directamente, sin intervención previa del Defensor del Pueblo de Navarra:

**1. Expedientes M21/1 y M21/2:** Varios propietarios de parcelas en la unidad de ejecución denominada UE-R3 de Olite/Erriberri, conocida como 'La Moraleja', solicitaron al Ayuntamiento de Olite/Erriberri la firma de un convenio en el que el ayuntamiento se comprometiera a modificar el planeamiento y su ejecución y se consiguiera dar viabilidad económica a la unidad de forma previa a cualquier exigencia de pago de cuotas.

**2. Expediente M21/7:** El Ayuntamiento de Oroz Betelu solicitó la mediación en un problema que tenía con la sociedad pública NASERTIC, en relación con la interpretación de un convenio que suscribieron para la financiación del despliegue en la localidad de la banda ancha de acceso a internet de última generación.

### B) EXPEDIENTES INICIALMENTE TRAMITADOS COMO QUEJAS EN LOS QUE SE INFORMÓ ACERCA DE LA EXISTENCIA DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN.

En estos casos, el Defensor del Pueblo de Navarra, tras tramitar la queja presentada por los ciudadanos, sugirió a las partes que llevaran a cabo, bien directamente, bien, si así lo acordaban, con la intervención de un mediador, un proceso constructivo y proactivo de diálogo, a fin de procurar resolver la controversia surgida.

Para el caso de que ambas partes viesen más oportuna la vía de la mediación, se informó que la institución del Defensor del Pueblo de Navarra cuenta con un Servicio de Mediación, que se les ofreció, y que dispone de profesionales externos para llevarla a cabo con las necesarias garantías de imparcialidad en un escenario neutro.

**1. Expediente Q20/1120 y M21/3:** Falta de autorización para la instalación de fibra óptica en Salinas de Ibargoiti. El Ayuntamiento aceptó la mediación, pero el Departamento de Cohesión Territorial, no.

**2. Expediente Q21/165 y M21/4:** Situación de conflicto laboral en una institución pública de la Comunidad Foral de Navarra. Aceptada por la institución concernida. Rechazada por el autor de la queja.

**3. Expediente Q21/404 y M21/5:** Disconformidad con los complementos retributivos que percibe el ciudadano por el desempeño de su puesto de trabajo en el Ayuntamiento de Etxarri-Aranatz. Aceptada por las partes.

**4. Expediente Q21/895 y M21/9:** Disconformidad de un colectivo de vecinos con el Plan Especial de Actuación Urbana sobre la zona de Artadiburua y la suspensión de emisión de licencias urbanísticas decidida por el Ayuntamiento de Huarte/Uharte. El Ayuntamiento de Huarte/Uharte no aceptó la mediación propuesta.

**5. Expediente Q21/953 y M21/10:** Se presentó una queja frente a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona por las molestias que generan los autobuses urbanos eléctricos, al no utilizar los puntos de recarga habilitados en la parada de cabecera de la línea 9 situada enfrente de la estación de tren de Pamplona/Iruña, lo que les obliga a activar el motor de combustión para realizar la espera. Transcurridos más de dos meses sin que la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona hubiera comunicado la aceptación de la mediación

propuesta, la institución recordó a dicha mancomunidad el deber legal de proteger con eficacia los derechos de las personas afectadas por el ruido.

**6. Expediente Q21/847 y M21/11:** Se presentó una queja frente al Ayuntamiento de Imotz, por no proceder a la retirada de un seto plantado en el talud de la vía pública y por no cumplir el acuerdo adoptado para delimitar varias parcelas, con el fin de asegurar la seguridad vial en un tramo urbano de carretera. Pendiente de respuesta.

### **C) EXPEDIENTES EN LOS QUE SE SOLICITÓ MEDIACIÓN, PERO SE TRAMITÓ COMO QUEJA.**

En estos expedientes se solicitó la mediación, pero, al no quedar clara la voluntad de las personas interesadas de llevar a cabo un proceso de mediación, se tramitaron como expedientes de queja, al considerarse que esta era la forma que mejor se ajustaba a la petición de los ciudadanos y ciudadanas expresada en sus escritos:

**1. Expediente M21/6:** La interesada solicitó la mediación del Defensor del Pueblo de Navarra para la resolución de un asunto que ya había sido resuelto como queja en otro caso similar, con aceptación de la Administración, por la denegación de una ayuda solicitada para el abono de las cuotas de una escuela infantil. El Servicio de Mediación contactó con la interesada para proporcionarle la información, y esta aceptó que se tramitara como expediente de queja (**Q21/569**).

**2. Expediente M21/8:** Esta institución recibió un escrito referente a la situación de una persona ingresada en un centro de salud mental y a la reciente valoración de discapacidad que le había sido realizada. La persona interesada solicitaba en su escrito "una mediación", pero la institución consideró que se consideraba de un escrito de queja, dada la naturaleza no disponible de las valoraciones de discapacidad realizadas por la Administración. Por ello, la situación expuesta se gestionó como un expediente de queja (**Q21/617**).

## **CAPÍTULO XII. PARTICIPACIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA EN EL CONSEJO DE TRANSPARENCIA DE NAVARRA.**

La Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, define el Consejo de Transparencia de Navarra como un órgano independiente de control en materia de transparencia en la Comunidad Foral de Navarra, con la misión de velar por el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa y de garantizar el derecho de acceso a la información pública.

El artículo 65 de esta ley foral establece la composición del Consejo, siendo uno de sus miembros un representante del Defensor del Pueblo de Navarra.

En 2021, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha participado en diez sesiones del Consejo, que fueron celebradas en las siguientes fechas:

- Sesión ordinaria de 1 de febrero de 2021.
- Sesión ordinaria de 15 de marzo de 2021.
- Sesión ordinaria de 2 de abril de 2021.
- Sesión ordinaria de 24 de mayo de 2021.
- Sesión ordinaria de 21 de junio de 2021.
- Sesión ordinaria de 6 de septiembre de 2021.
- Sesión ordinaria de 13 de septiembre de 2021.
- Sesión ordinaria de 18 de octubre de 2021.
- Sesión ordinaria de 22 de noviembre de 2021.
- Sesión ordinaria de 20 de diciembre de 2021.

El Defensor del Pueblo de Navarra ha sido, además, ponente en los siguientes acuerdos adoptados por el Consejo de Transparencia de Navarra en 2021:

- ACUERDO AR 01/2021, de 1 de febrero, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve y estima una reclamación formulada por una sociedad mercantil ante la falta de entrega de un informe elaborado por el Servicio de Riqueza Territorial y Tributos Patrimoniales de la Hacienda Foral de Navarra, y solicitado por el Ayuntamiento de Villava/Atarrabia, con motivo del trámite para la resolución de un recurso de reposición interpuesto por la referida sociedad mercantil contra la notificación-recibo de pago de la Contribución Territorial Urbana.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_01\\_2021\\_sobre\\_r\\_35\\_2020\\_hacienda\\_foral\\_de\\_navarra.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_01_2021_sobre_r_35_2020_hacienda_foral_de_navarra.pdf)

- ACUERDO AR 03/2021, de 1 de febrero, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve y estima la reclamación formulada por varios ciudadanos ante la falta de contestación del Ayuntamiento del Valle de Egüés a dos escritos de solicitud de información relacionada con las obras de ampliación del Hotel Castillo de Gorraiz y el expediente de actividad clasificada.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_03\\_2021\\_sobre\\_r\\_37\\_2020\\_ayuntamiento\\_d\\_e\\_egues.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_03_2021_sobre_r_37_2020_ayuntamiento_d_e_egues.pdf)

- ACUERDO AR 09/2021, de 1 de febrero, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve y estima la reclamación formulada por un ciudadano ante la falta de contestación del Ayuntamiento de Fontellas a una solicitud de entrega de una copia de un proyecto de urbanización.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_09\\_2021\\_sobre\\_r\\_45\\_ayuntamiento\\_de\\_fontellas.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_09_2021_sobre_r_45_ayuntamiento_de_fontellas.pdf)

- ACUERDO AR 11/2021, de 1 de febrero, del Consejo de Transparencia de Navarra, que el que se inadmite la solicitud de revisión del AR 35/2020.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_11\\_2021\\_sobre\\_ar\\_35\\_2020\\_reclamacion\\_29\\_2020\\_d\\_economia\\_y\\_hacienda.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_11_2021_sobre_ar_35_2020_reclamacion_29_2020_d_economia_y_hacienda.pdf)

- ACUERDO AR 16/2021, de 12 de abril, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve y estima la reclamación formulada por un ciudadano ante la falta de contestación de la Dirección General de Función Pública del Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior a su solicitud de entrega de toda la documentación relacionada con la ejecución de la Orden Foral 71/2020, de 15 de junio, de la Consejera de Economía y Hacienda.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_16\\_2021\\_sobre\\_reclamaciones\\_01\\_y\\_04\\_2021\\_d\\_presidencia\\_igualdad\\_funcion\\_publica\\_e\\_interior.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_16_2021_sobre_reclamaciones_01_y_04_2021_d_presidencia_igualdad_funcion_publica_e_interior.pdf)

- ACUERDO AR 22/2021, de 24 de mayo, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve y estima en parte la reclamación formulada por un ciudadano ante la falta de contestación de la Dirección General de Administración Local y Despoblación del Departamento de Cohesión Territorial, sobre el concurso de traslado y convocatoria de oposición de interventores de entidades locales.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_22\\_2021\\_sobre\\_r\\_20\\_2021\\_cohesion\\_territorial.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_22_2021_sobre_r_20_2021_cohesion_territorial.pdf)

- ACUERDO AR 23/2021, de 24 de mayo, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se inadmite la reclamación formulada por un ciudadano ante la respuesta dada por la Universidad de Navarra a su solicitud de una copia probatoria de Acta de Título de Licenciatura de la carrera de Medicina, expedido a favor de una tercera persona.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_23\\_2021\\_sobre\\_r\\_21\\_2021\\_universidad\\_de\\_navarra.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_23_2021_sobre_r_21_2021_universidad_de_navarra.pdf)

- ACUERDO AR 46/2021, de 24 de mayo, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se inadmite la reclamación formulada por un parlamentario foral, ante lo que considera una negativa del Consejero de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, a la entrega de determinada información pedida al amparo de lo dispuesto en el artículo 14 del Reglamento del Parlamento de Navarra, relativa al coste de la asunción de la competencia de sanidad penitenciaria.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_46\\_2021\\_sobre\\_r\\_7\\_2001\\_def\\_peticion\\_parlamentario.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_46_2021_sobre_r_7_2001_def_peticion_parlamentario.pdf)

- ACUERDO 49/2021, de 24 de mayo, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se inadmite la petición de revisión del Acuerdo AR16/2021, de 12 de abril, por el que se resolvieron las reclamaciones formuladas por un ciudadano en relación con la Dirección General de Función Pública del Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_49\\_2021\\_sobre\\_revision\\_acuerdo\\_ar\\_16\\_2021\\_dg\\_funcion\\_publica.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_49_2021_sobre_revision_acuerdo_ar_16_2021_dg_funcion_publica.pdf)

- ACUERDO AR 67/2021, de 21 de junio, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve y estima la reclamación formulada por un ciudadano ante la falta de respuesta de la Mancomunidad de Valdizarbe a su solicitud de información relativa a la contabilidad separada de cada uno de los cinco servicios que presta dicha entidad local.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_67\\_2021\\_sobre\\_r\\_39\\_2021\\_mancomunidad\\_de\\_valdizarbe.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_67_2021_sobre_r_39_2021_mancomunidad_de_valdizarbe.pdf)

- ACUERDO AR 71/2021, de 21 de junio, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve y estima en parte la reclamación formulada por un ciudadano ante la falta de contestación de la Dirección General de Función Pública del Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior a su solicitud de determinada documentación relacionada con la plaza 9606 de la Plantilla Orgánica del Gobierno de Navarra.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_71\\_2021\\_sobre\\_r\\_56\\_2021\\_departamento\\_d\\_e\\_presidencia\\_igualdad\\_funcion\\_publica\\_e\\_interior.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_71_2021_sobre_r_56_2021_departamento_d_e_presidencia_igualdad_funcion_publica_e_interior.pdf)

- ACUERDO AR 72/2021, de 21 de junio, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación formulada por un ciudadano ante la falta de contestación de la Dirección General de Función Pública del Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior a su solicitud de entrega de un recurso de alzada interpuesto por un tercero frente a la Resolución 2890/2020, de 9 de diciembre, de la Directora General de función Pública, por la que, en relación con la convocatoria para la provisión, mediante concurso de traslado de las vacantes del puesto de Servicios Generales.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_72\\_2021\\_sobre\\_r\\_57\\_2021\\_departamento\\_d\\_e\\_presidencia\\_igualdad\\_funcion\\_publica\\_e\\_interior.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_72_2021_sobre_r_57_2021_departamento_d_e_presidencia_igualdad_funcion_publica_e_interior.pdf)

- ACUERDO AR 85/2021, de 6 de septiembre, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve y estima en parte la reclamación formulada por un ciudadano ante la falta de respuesta del Ayuntamiento del Valle de Yerri a su solicitud de información sobre una serie de documentos relacionados con un permiso o licencia sobre parte de la superficie de una finca sita en Eraul.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_85\\_2021\\_sobre\\_r\\_73\\_ayuntamiento\\_valle\\_de\\_yerri.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_85_2021_sobre_r_73_ayuntamiento_valle_de_yerri.pdf)

- ACUERDO AR 92/2021, de 18 de octubre del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve y desestima la reclamación formulada por una ciudadana ante la respuesta dada por el Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua a su solicitud de acceso a determinada información relacionada con la concentración desarrollada el 28 de agosto de 2021, en el denominado Ospa Eguna.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_92\\_sobre\\_r\\_79\\_2021\\_ayuntamiento\\_de\\_altsasu\\_alsasua.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_92_sobre_r_79_2021_ayuntamiento_de_altsasu_alsasua.pdf)

- ACUERDO AR 93/2021, de 18 de octubre, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve y estima en parte la reclamación formulada en por un ciudadano ante la falta de contestación del Ayuntamiento de Cabanillas a su solicitud de publicación de determinados convenios suscritos con dos empresas de energía eólica, y de entrega de determinada información, relacionada con las obras de dos parques eólicos.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_93\\_sobre\\_r\\_80\\_2021\\_ayuntamiento\\_de\\_cabanillas.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_93_sobre_r_80_2021_ayuntamiento_de_cabanillas.pdf)

- ACUERDO AR 96/2021, de 18 de octubre del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve e inadmite la reclamación formulada por la Federación Navarra de Pesca mediante el que solicitaba el acceso a determinada información pública que no ha sido aportada al expediente de responsabilidad patrimonial que se sigue ante el Ayuntamiento de Tudela.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_96\\_sobre\\_r\\_86\\_2021\\_formulada\\_por\\_federacion\\_navarra\\_de\\_pesca.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_96_sobre_r_86_2021_formulada_por_federacion_navarra_de_pesca.pdf)

- ACUERDO AR 98/2021, de 22 de noviembre, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve y desestima la reclamación formulada por un ciudadano ante falta de respuesta del Ayuntamiento de Pitillas a una solicitud de información sobre una determinada partida existente en el capítulo de gastos del presupuesto municipal de 2021.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_98\\_sobre\\_r\\_83\\_2021\\_ayuntamiento\\_pitillas.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_98_sobre_r_83_2021_ayuntamiento_pitillas.pdf)

- ACUERDO 101/2021, de 22 de noviembre, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve y desestima la reclamación formulada por un ciudadano ante la inadmisión del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. de su solicitud de acceso a 25 informes, 25 análisis y 25 propuestas de solución emitidos por Técnicos Ode Gestión Sanitaria, con el fin de ayudar a preparar una convocatoria de dicho puesto de trabajo o similar.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_101\\_sobre\\_r\\_91\\_2021servicio\\_navarro\\_de\\_salud.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_101_sobre_r_91_2021servicio_navarro_de_salud.pdf)

- ACUERDO AR 106/2021, de 20 de diciembre, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve y estima la reclamación formulada por un ciudadano ante la falta de contestación del Ayuntamiento de Cabanillas a su solicitud de entrega de una copia de licencias municipales para la ejecución de obras de instalación de parques eólicos y torres eólicas en su término municipal, así como para su modificación o cambio.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_106\\_sobre\\_r\\_93\\_2021\\_ayuntamiento\\_de\\_cabanillas.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_106_sobre_r_93_2021_ayuntamiento_de_cabanillas.pdf)

**ANEXO. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2021.**

La Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, al definir el contenido del informe anual a presentar al Parlamento de Navarra, en su artículo 37.3, dispone que “el informe contendrá, igualmente, un anexo cuyo destinatario será el Parlamento, en el que se hará constar la liquidación del presupuesto de la institución en el período que corresponda”.

De la liquidación de los Presupuestos del Defensor del Pueblo de Navarra del ejercicio 2021, cabe destacar lo siguiente:

- Los créditos iniciales ascendieron a 849.900 euros que, en cifras totales, coinciden con el presupuesto definitivo, ya que no hubo incorporación de remanentes de crédito del ejercicio 2020 al ejercicio 2021.
- Las obligaciones reconocidas netas han sido 757.209,99 euros, lo que supone un grado de ejecución del 89,09% respecto del presupuesto consolidado.
- Los derechos reconocidos netos durante 2021 fueron 849.800 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 92.590,01 euros.
- Las obligaciones reconocidas netas durante el ejercicio 2021, 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	829.600,00	737.247,70	88,87%
Operaciones de capital	20.300,00	19.962,29	98,34%
<b>TOTALES</b>	<b>849.900,00</b>	<b>757.209,99</b>	<b>89,09%</b>

El grado de ejecución presupuestaria de las operaciones corrientes supone el 88,87%, mientras que el grado de ejecución de las operaciones de capital asciende al 98,34%.

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 2021:

Capítulos	Previsiones	Obligaciones reconocidas netas	Ejecución (%)
1 Gastos de personal	591.700,00	558.174,90	94,33%
2 Gastos en bienes corrientes y servicios	199.100,00	144.982,80	72,82%
4 Transferencias corrientes	38.800,00	34.090,00	87,86%
6 Inversiones reales	20.000,00	19.962,29	99,81%
8 Activos financieros	200,00	0,00	0,00%
9 Pasivos financieros	100,00	0,00	0,00%
<b>Total</b>	<b>849.900,00</b>	<b>757.209,99</b>	<b>89,09%</b>

**B) Estado de ingresos:**

El estado de liquidación del presupuesto de ingresos pone de manifiesto que estos proceden de las transferencias recibidas de la Hacienda Foral de Navarra, ya que representan prácticamente el 100% del total de los ingresos del ejercicio.

Capítulos	Previsiones	Derechos reconocidos netos	Ejecución (%)
3 Tasas y otros ingresos	20,00	0,00	0,00%
4 Transferencias corrientes	829.560,00	829.560,00	100,00%
5 Ingresos patrimoniales	20,00	0,00	0,00%
7 Transferencias de capital	20.240,00	20.240,00	100,00%
8 Activos financieros	40,00	0,00	0,00%
9 Pasivos financieros	20,00	0,00	0,00%
<b>Total</b>	<b>849.900,00</b>	<b>849.800,00</b>	<b>99,99%</b>

Pamplona/Iruña, 21 de marzo de 2022