



INFORME ANUAL 2020



Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa



**Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa**



INFORME
ANUAL

2020



ÍNDICE

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN Y RESUMEN EJECUTIVO..... 11

CAPÍTULO II. QUEJAS. DATOS GENERALES.35

2.1. QUEJAS PRESENTADAS Y GESTIONADAS.....	35
2.2. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS.....	37
2.3. QUEJAS ADMITIDAS.....	42
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.....	44
2.5. QUEJAS INVESTIGADAS. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES.....	44
2.6. RESOLUCIONES DICTADAS CON MOTIVO DE LAS QUEJAS.....	45
2.7. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....	48
2.8. GRADO DE ACEPTACIÓN TOTAL DE LAS PRETENSIONES REFLEJADAS EN LAS QUEJAS. ÍNDICE DE EFICIENCIA.....	53

CAPÍTULO III. QUEJAS POR MATERIAS.....55

3.1. DISTRIBUCIÓN Y RELACIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS.....	55
3.2. RELACIÓN DE QUEJAS.....	57
3.2.1. Acceso a un empleo público.....	57
3.2.2. Agricultura y ganadería.....	66
3.2.3. Bienestar social.....	67
3.2.4. Bienes de las administraciones públicas.....	80
3.2.5. Comercio y consumo.....	81
3.2.6. Contratos públicos.....	85
3.2.7. Cultura.....	86
3.2.8. Deporte.....	86
3.2.9. Educación.....	87
3.2.10. Euskera.....	96
3.2.11. Extranjería.....	102
3.2.12. Función pública.....	105
3.2.13. Funcionamiento de las entidades locales.....	117
3.2.14. Hacienda pública y catastro.....	119
3.2.15. Industria.....	128
3.2.16. Justicia.....	128
3.2.17. Medio ambiente.....	133
3.2.18. Memoria histórica.....	142

3.2.19.	Obras públicas.	142
3.2.20.	Protección de datos personales.	144
3.2.21.	Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.	145
3.2.22.	Sanidad.	148
3.2.23.	Seguridad ciudadana.	156
3.2.24.	Seguridad social.	162
3.2.25.	Servicios públicos.	167
3.2.26.	Trabajo.	170
3.2.27.	Tráfico y seguridad vial.	172
3.2.28.	Transparencia, derecho a la información pública y participación ciudadana.	180
3.2.29.	Turismo.	182
3.2.30.	Urbanismo.	182
3.2.31.	Vivienda.	187
CAPITULO IV. COVID-19.		203
4.1.	INTRODUCCIÓN.	203
4.2.	RELACIÓN DE QUEJAS.	203
CAPÍTULO V. ACTUACIONES DE OFICIO.		251
5.1.	DATOS GENERALES.	251
5.2.	ACTUACIONES DE OFICIO MÁS RELEVANTES EN 2020.	255
5.2.1.	Carencia de médicos en la Zona Básica de Peralta.	255
5.2.2.	Cierre de las taquillas de tren en Tafalla, Castejón y Altsasu/Alsasua.	258
5.2.3.	Reducción de la atención sanitaria en Beire y Pitillas.	259
5.2.4.	Carencias en el colegio público de educación especial Andrés Muñoz Garde.	262
5.2.5.	Peligrosidad de la N-121-A por el número elevado de fallecimientos.	264
5.2.6.	Déficit de atención médica en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña.	268
5.2.7.	Adquisición de viviendas destinadas al alquiler social por parte de un fondo de inversión.	270
5.2.8.	Supresión de la asistencia presencial en las oficinas de la Hacienda Foral de Navarra para la realización de la declaración de la renta.	273
5.2.9.	Medidas para casos de anulación de oposiciones con posterioridad a los nombramientos.	276
5.2.10.	Medidas adoptadas en materia de Educación en el contexto de la crisis sanitaria motivada por la covid-19.	277
5.2.11.	Aportaciones al Plan de Reactivación de Navarra 2020/2023.	278
5.2.12.	Advertencia a varios ciudadanos de la existencia de indicios en viviendas de su propiedad que no estarían siendo destinadas a uso residencial.	283
5.2.13.	Instalación de parques eólicos en el norte y zona media de Navarra.	288
5.2.14.	Fallecimiento de un preso navarro en el centro penitenciario de Zaballa (Álava).	292
5.2.15.	Instalación de parques solares en las laderas norte y sur del monte El Perdón-Erreniega.	293
5.2.16.	Valoración de lenguas extranjeras en concursos de méritos y no valoración del euskera.	296
5.3.	TALLER DE PREPARACIÓN DE LAS XXXV JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO.	299

5.4.	<u>INFORMACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA.</u>	302
5.4.1.	<u>Descripción y evaluación de las actuaciones realizadas.</u>	302
5.4.2.	<u>Cuadro de información de la evolución de los últimos años.</u>	313
5.4.3.	<u>Sugerencias.</u>	319

CAPÍTULO VI. PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS......323

6.1.	<u>DATOS GENERALES.</u>	323
6.2.	<u>CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS.</u>	325
6.2.1.	<u>Propuesta para que el Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra (CREENA) intervenga en las escuelas infantiles, con el fin de atender al alumnado con necesidades emocionales específicas o cualificadas.</u>	325
6.2.2.	<u>Propuesta para el retraso de la fecha del cierre de los colegios en junio, por el tiempo que permanecieron cerrados como consecuencia de la covid-19.</u>	326
6.2.3.	<u>Propuesta para la salida de las personas de tercera edad durante el confinamiento por la covid-19.</u>	327
6.2.4.	<u>Propuesta para la aprobación de un protocolo común para la reincorporación a los centros educativos en el contexto de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19.</u>	327
6.2.5.	<u>Propuesta para creación de una banca pública de Navarra.</u>	328
6.2.6.	<u>Propuesta para la modernización de las técnicas quirúrgicas de reconstrucción de tejidos en caso de úlceras por presión.</u>	329
6.2.7.	<u>Propuesta para la equiparación de las familias monoparentales a las familias numerosas.</u>	331
6.2.8.	<u>Propuesta para la inclusión de un baremo por grupos de edad en las oposiciones de acceso a puestos de Policía Municipal de Pamplona/Iruña.</u>	332
6.2.9.	<u>Propuesta para la colocación de vallas en una zona de esparcimiento canino de Mendillorri.</u>	334

CAPÍTULO VII. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES......337

7.1.	<u>INTRODUCCIÓN.</u>	337
7.2.	<u>RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES.</u>	338
7.2.1.	<u>Acceso a un empleo público.</u>	338
7.2.2.	<u>Agricultura y ganadería.</u>	343
7.2.3.	<u>Bienestar social.</u>	343
7.2.4.	<u>Bienes de las administraciones públicas.</u>	348
7.2.5.	<u>Covid-19.</u>	348
7.2.6.	<u>Deporte.</u>	357
7.2.7.	<u>Educación.</u>	358
7.2.8.	<u>Energía.</u>	362
7.2.9.	<u>Euskera.</u>	362
7.2.10.	<u>Función pública.</u>	363
7.2.11.	<u>Funcionamiento de las entidades locales.</u>	370
7.2.12.	<u>Hacienda pública.</u>	370
7.2.13.	<u>Medio ambiente.</u>	373
7.2.14.	<u>Obras públicas.</u>	378
7.2.15.	<u>Protección de datos.</u>	378
7.2.16.	<u>Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.</u>	379

7.2.17.	<u>Sanidad</u>	381
7.2.18.	<u>Seguridad ciudadana</u>	383
7.2.19.	<u>Seguridad social</u>	386
7.2.20.	<u>Servicios públicos</u>	386
7.2.21.	<u>Tráfico y seguridad vial</u>	387
7.2.22.	<u>Transparencia, derecho a la información pública y participación ciudadana</u>	389
7.2.23.	<u>Urbanismo</u>	390
7.2.24.	<u>Vivienda</u>	392
7.3.	<u>SUGERENCIAS NORMATIVAS</u>	399
7.4.	<u>GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</u>	405
7.5.	<u>QUEJAS SOLUCIONADAS SIN NECESIDAD DE EMITIR RESOLUCIÓN</u>	409
7.6.	<u>NUMERO DE ASUNTOS CON RESOLUCIÓN ACEPTADA O SOLUCIONADAS DURANTE LA TRAMITACIÓN</u> ...	413
<u>CAPÍTULO VIII. INFORMES Y COMPARENCIAS PARLAMENTARIAS</u>		421
8.1.	<u>INTRODUCCIÓN</u>	421
8.2.	<u>INFORMES A PETICIÓN DE ENTIDADES LOCALES</u>	421
8.2.1.	<u>Informe sobre la realización de grabaciones sonoras en plenos municipales</u>	421
8.2.2.	<u>Informe sobre la posible desafectación de terrenos comunales en el municipio de Uterga para la instalación de parques solares</u>	422
8.3.	<u>COMPARENCIAS</u>	424
<u>CAPÍTULO IX. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA</u>.....		427
9.1.	<u>EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN</u> ...	427
9.2.	<u>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</u> ...	428
9.3.	<u>PROPOSICIÓN DE 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</u>	430
<u>CAPÍTULO X. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS</u>		433
10.1.	<u>LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA. LAS CONSULTAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA</u> ...	433
10.1.1.	<u>Datos generales</u>	433
10.1.2.	<u>Listado de consultas por materias</u>	434
10.1.3.	<u>Desglose de las consultas</u>	435
10.1.4.	<u>Consultas internas</u>	446
10.2.	<u>CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL</u>	447
10.3.	<u>MODIFICACIÓN DEL APARTADO 3 DEL ARTÍCULO 20 DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL DEFENSOR/DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA, SOBRE FUNCIONES DE MEDIACIÓN</u>	450

<u>CAPÍTULO XI. PARTICIPACIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA EN EL CONSEJO DE TRANSPARENCIA DE NAVARRA</u>	455
<u>ANEXO. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2020</u>	458





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 2020 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 2020.

3 El contenido del informe se desglosa en once capítulos.

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

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

El capítulo III recoge las quejas 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 2020 relacionadas con la pandemia causada por el coronavirus Sars-cov-2 (covid-19). La excep-

cionalidad de este hecho sobrevenido en el año anterior 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, por primera vez, un apartado específico con las sugerencias normativas formuladas durante el 2020.

El capítulo VIII menciona los informes elaborados por la institución y las comparencias del De-

fensor 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. También se refleja la propuesta de una modificación de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, para añadir un artículo 29 bis que habilite para imponer medidas coercitivas mediante multas periódicas de un importe suficiente y adecuado a aquellas administraciones públicas que, pese a los reiterados requerimientos efectuados, no remitan, como es su deber, la información o documentación o requerida o no respondan a sus resoluciones, con menoscabo de la función de supervisión de esta institución creada para velar por los derechos de los ciudadanos.

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. También se menciona la reciente modificación del apartado 3 del artículo 20 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, para desempeñar funciones de mediación a través de la institución.

El capítulo XI refleja la actividad del Defensor del Pueblo de Navarra en su participación en el Consejo de la Transparencia de Navarra, órgano encargado de velar por la transparencia de las administraciones públicas y de resolver las reclamaciones contra las denegaciones expresas o presuntas de peticiones de la información pública, en virtud de la legislación foral sobre 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 2020, la actividad de la institución se ha elevado a 3.393 actuaciones.

En esa cifra se integran:

- Las **1.602** quejas gestionadas (durante el año natural de 2020 se presentaron 1.416 quejas y a estas se suman las quejas cuyos expedientes se encontraban pendientes de cierre en el ejercicio anterior).
- Las **1.740** consultas atendidas.
- Las **21** actuaciones realizadas de oficio por la institución y gestionadas (de ellas, 17 iniciadas en el año 2020).
- Las **9** propuestas de mejora presentadas por los ciudadanos.
- Los **2** informes elaborados por la institución, a petición de entidades locales.
- La comparecencia en el Parlamento de Navarra sobre una resolución emitida en relación con la queja presentada por varias personas beneficiarias del programa Becas Navarra, por la reclamación del reintegro de las cantidades económicas que les fueron concedidas.
- Las **8** sesiones en el Consejo de la Transparencia de Navarra.
- Las **10** ponencias presentadas en dicho Consejo de la Transparencia de Navarra sobre reclamaciones de los ciudadanos por la negativa a sus solicitudes de acceso a la información en poder de las administraciones públicas de Navarra.

Estos datos que se citan tienen como referencia el 31 de diciembre de 2020.

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 866 investigaciones sobre las administraciones públicas: 839 con motivo de las quejas, 18 con ocasión de las actuaciones de oficio; y 9, con motivo de las propuestas ciudadanas.

Dicha supervisión ha dado lugar a 325 resoluciones, que contienen 226 recomendaciones, 77 recordatorios de deberes legales, 77 sugerencias y 27 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 407 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 **5.706** personas.

Solo tras las quejas presentadas se encuentran **3.115** personas que han solicitado del Defensor del Pueblo de Navarra su intervención.

Tras las consultas, la cifra de personas es de **2.582** que se han dirigido para obtener información acer-

ca 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 9 personas.

7 El contenido de las 1.416 quejas recibidas en 2020 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 2020 han sido las de: bienestar social, covid-19, función pública, vivienda, acceso a un empleo público, tráfico, educación, hacienda, medio ambiente y sanidad.

8 Por lo que se refiere a bienestar social, se presentaron 327 quejas. Entre ellas, cabe mencionar:

- 249 quejas sobre la protección de la infancia o la adolescencia. 230 se presentaron por ciudadanos que mostraban su disconformidad con las declaraciones realizadas por una parlamentaria foral del Parlamento de Navarra en una sesión de trabajo de una comisión parlamentaria, en las que se mostraba contraria a la gestación subrogada. Otras cuatro se referían a actuaciones del personal de diversos puntos de encuentro familiar en relación al régimen de visitas acordado judicialmente. Otras dos se quejaban del ejercicio que hacía el Departamento de Derechos Sociales de la guarda de los menores. Otra queja fue presentada por varios profesionales del Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia en dificultad social (EAIA) del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, por considerar que el ayuntamiento y el citado departamento no se coordinaban para garantizar que el mencionado recurso, que se había saturado, cumplierse los plazos de atención a las familias y a los menores. Otra queja se

presentó por varias asociaciones que no estaban conformes con determinados aspectos del sistema de protección de personas jóvenes migradas. Otras dos ciudadanas interpusieron una queja por el cierre del centro de atención residencial de menores de Gazólaz. Asimismo, otra persona presentó una queja para conocer determinadas cuestiones relacionadas con el fallecimiento de su nieto en un centro de observación y acogida. Por último, otra de las quejas se presentó porque la Policía Foral de Navarra había publicado una fotografía de un menor de edad en una red social en el momento en el que estaba siendo multado por no llevar la mascarilla.

- 22 quejas estaban relacionadas la protección de las familias, de las cuales trece se referían 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. Otra se presentó por el retraso en llevar a cabo el desarrollo reglamentario de la Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero, para la acreditación de las familias monoparentales en la Comunidad Foral de Navarra. Otras dos quejas se formularon por la denegación de la renovación de la condición de familia numerosa. Asimismo, se presentaron dos quejas por la falta de bonificaciones en el uso del transporte público para las familias monoparentales, y por la falta de reducción en la tasa de la matrícula de la Escuela Oficial de Idiomas, por su condición de familia monoparental.
- 17 quejas se refirieron a la renta garantizada: siete de ellas denunciaban la extinción o suspensión de la prestación, y se constató que se está declarando la extinción del derecho a la renta garantizada sin dar audiencia previamente a las personas interesadas, ni la posibilidad

de formular alegaciones. Otras cuatro quejas denunciaban el retraso en el reconocimiento y abono de la renta garantizada o de la renovación de la prestación. Una de las quejas mostraba su disconformidad con los ingresos que habían sido computados, a efectos de la concesión de esta renta. Asimismo, se presentaron tres quejas por el embargo de la renta garantizada, a pesar de que la ley declara el carácter inembargable de esta prestación pública.

- 11 quejas expusieron los problemas que padecen las personas con discapacidad. Cuatro de ellas mostraban su disconformidad con el grado de discapacidad reconocido. Otras dos hacían referencia a la demora en tramitar su solicitud de reconocimiento o renovación del grado de discapacidad. Otra exponía su disconformidad con que las películas y series de una plataforma digital no se adapten a la lengua de signos para las personas sordas. Otro ciudadano mostraba su malestar porque ha cesado la fabricación y oferta de vehículos aptos para personas con diversidad funcional. Asimismo, en una queja no se estaba conforme con el trato recibido durante la cita para la valoración de discapacidad en el centro de atención a personas con discapacidad de la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas.
- Dos 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 prestó una atención adecuada y que no realizaba una gestión apropiada de sus recursos económicos.
- Otras cuatro quejas se presentaron por la protección de las personas dependientes: dos, por la demora en la tramitación de las ayudas para personas dependientes, y otras dos, porque la cuantía de la ayuda económica para la perma-

nencia en el domicilio de personas dependientes se había reducido.

- Otras tres quejas trataban sobre la protección de las personas mayores de edad: una, porque se había valorado erróneamente la capacidad económica de su madre, a efectos del reconocimiento de la prestación vinculada al servicio de atención diurna; otra, porque no se adoptaban medidas ante las inadecuadas condiciones en un centro gerontológico y no se procedía al traslado de su familiar a un centro cercano a Pamplona/Iruña; y otra, porque la trabajadora social que tenía asignada no tramitaba las ayudas que le permitiesen hacer frente al pago del equipamiento que precisaba en su vivienda (silla de ruedas, grúa y adaptador en la cama).
- Por último, cuatro quejas mostraban su disconformidad con el trato y la atención dispensadas por los servicios sociales.

9 En segundo lugar se sitúan las quejas relacionadas con la pandemia causada por el coronavirus Sars-cov-2 (covid-19), con 294 quejas. Entre ellas:

- 10 quejas se refieren a las residencias de personas mayores, fundamentalmente por las consecuencias de la suspensión de las visitas por parte de los familiares, y las medidas muy restrictivas adoptadas durante la denominada “desescalada”.
- 4 quejas estaban relacionadas con las personas con discapacidad y tuteladas. De ellas, dos fueron presentadas por colectivos de personas sordas al considerar que se enfrentan a múltiples desigualdades en la atención y acceso a los servicios de la Administración pública, que se habían visto incrementadas con motivo de la covid-19, así como por las dificultades que atravesaban para lograr comunicarse debido a la utilización de mascarillas.

- 9 quejas por cuestiones relacionadas con los Servicios Sociales. Entre ellas destaca una presentada por dos asociaciones que luchan contra el racismo y la xenofobia por la falta de coordinación y criterios comunes entre los distintos servicios sociales y unidades de barrio, en relación con el acceso a las prestaciones del sistema de servicios sociales de Navarra, durante la situación de confinamiento. Otra queja hacía referencia a las disfunciones en el funcionamiento de diversos organismos (Juzgado de la Violencia sobre la Mujer de Pamplona/Iruña, Casa de Acogida y Punto de Encuentro Familiar). Otra, a los cambios en los servicios de atención preventiva comunitaria del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, que afectaban al desarrollo de las colonias urbanas municipales durante el verano. Y otra, porque entre las medidas adoptadas en los puntos de encuentro familiar no se había incluido la posibilidad de los progenitores de acudir acompañados a dejar y a recoger a sus hijos e hijas.
- 12 quejas lo fueron por consumidores y usuarios: cuatro de ellas, porque no se adoptaban las medidas de repatriación oportunas que permitiesen a ciudadanos navarros regresar a sus domicilios, ante la cancelación de vuelos por las aerolíneas; dos, por la reducción de los aforos en los mercadillos; otras dos, por la falta de devolución del importe de billetes; y otra, por la falta de evolución de las cantidades que había satisfecho en concepto de reserva de una estancia en una casa rural de Navarra.
- 15 quejas se relacionaban con las limitaciones de los derechos de circulación y reunión de personas. Entre ellas destacan dos que mostraban su disconformidad con no haberse contemplado como justificados los desplazamientos de parejas con residencia en diferentes comunidades autónomas. Otras dos se presentaron por deportistas que no podían salir de Navarra para acudir a diferentes competiciones estatales. Y otra, por la interpretación restrictiva que hacía la Delegación del Gobierno en Navarra del Real Decreto 463/2020, por el que se declaró el estado de alarma, en lo atinente a huertos de autoconsumo, por cuanto únicamente permitía la recolección de alimentos dos días por semana.
- 6 quejas lo fueron por las actuaciones de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, fundamentalmente por el trato dispensado al solicitar identificación de los ciudadanos en la vía pública.
- 19 quejas mostraron su disconformidad con las sanciones impuestas por diferentes cuerpos policiales al considerar estos que se habían incumplido las limitaciones a la libertad de circulación establecidas durante el estado de alarma, declarado con motivo de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19.
- 18 quejas se relacionaron con la atención sanitaria. Entre ellas destacan las que hacían referencia a las dificultades para contactar con diferentes centros de salud, la falta de atención presencial en diversos centros sanitarios o el retraso en las citaciones médicas.
- 13 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.
- 8 quejas pusieron de manifiesto las dificultades para poder contactar con determinados organismos ante el cierre y limitación de la atención presencial.
- 12 quejas se refirieron a las restricciones de actividades de ocio y deportivas. La mitad de ellas, mostraron su desacuerdo con la restricción de acceso a diferentes piscinas municipales durante la temporada de verano únicamente a las personas empadronadas en dichas localidades.

- 9 quejas se relacionaban con menores de edad. Tres de ellas hacían referencia a las consecuencias físicas y mentales que la medida de no poder salir a la calle iba ocasionar a los menores. Otras tres mostraban su disconformidad con que se hubiese posibilitado la salida de menores a la calle, pero únicamente para acompañar a un adulto con el que convivieran; y otras dos mostraban su disconformidad con el cierre de parques infantiles y zonas ajardinadas de varias localidades navarras.
- 35 quejas versaron sobre educación: ocho de ellas por considerar que no se habían adoptado suficientes medidas de prevención ante la covid-19 en la vuelta a los centros educativos en el curso 2020/2021; otras dos, por considerar excesivas dichas medidas; otras tres, porque no se habían adoptado medidas específicas para la escolarización de niños y niñas con factores de riesgo o sus familiares, denegando solicitudes de impartir los contenidos educativos necesarios desde el domicilio. Tres mostraban su disconformidad con la medida de confinar a todos los alumnos de una clase de educación primaria, ante la detección de un caso positivo de la covid-19. Otras dos mostraban su desacuerdo con la implantación de jornada continua en todos los centros, o con la organización de dos recreos de quince minutos durante dicha jornada en lugar de uno de treinta. Otra de las quejas hacía referencia a la situación que habían vivido los alumnos con necesidades educativas especiales ante la suspensión de las clases.
- 30 quejas se relacionaban con las escuelas infantiles, de las cuales quince mostraba su desacuerdo con varios cambios en una escuela infantil, cuyo titular es el Ayuntamiento de Orkoien.
- 7 quejas hacían referencia a las medidas de seguridad en el trabajo, entre ellas destaca la presentada por varias ciudadanas por la denegación de la instalación de mamparas de protección frente a la covid-19 en los puestos de extracción de sangre del centro de salud en el que trabajan, y otra por la denegación de la prestación de servicios a través del régimen de teletrabajo.
- 12 quejas mostraban su disconformidad con la supresión por la Hacienda Tributaria de Navarra del servicio presencial para la declaración del IRPF.
- Otras 12 quejas se referían a las dificultades para contactar con la Seguridad Social ante la supresión de atención presencial, así como a la demora en el abono de diversas prestaciones.
- 13 quejas versaron sobre vivienda, de las cuales once quejas 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.
- 20 quejas hacían referencia al retraso en las citaciones en las oficinas de empleo, a la demora en abonar diversas prestaciones por desempleo o ERTE, así como a cuestiones relacionadas con el régimen de autónomos.
- 9 quejas versaron sobre transporte y tráfico: dos por las dificultades para obtener una cita previa en la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra. Otra, por la imposibilidad de mantener la distancia social en el transporte urbano comarcal por la masificación existente en determinadas horas y líneas de transporte. Otra, por la imposibilidad de abonar en metálico el importe del billete de autobús. Otra, por falta de desinfección del autobús que realizó un trayecto de Donostia a Pamplona/Iruña, cuando este volvió a utilizar-

se para realizar un segundo trayecto a Tafalla, y otra, por la supresión del servicio de autobús en horario de tarde en la localidad de Larraga.

- 6 quejas se relacionaban con las medidas restrictivas adoptadas en los centros penitenciarios y a la imposibilidad de los familiares de acudir a visitar a los presos de centros penitenciarios situados fuera de Navarra.
- 4 quejas expresaban las dificultades para obtener una cita en las oficinas de extranjería.

10 La tercera posición la ocupó la materia de función pública, con un total de 71 quejas.

- 19 quejas lo fueron por cuestiones sobre vacaciones, licencias y permisos, entre ellas cuatro quejas relacionadas con el permiso de paternidad, bien por la denegación del permiso adicional, bien por la disconformidad con las fechas solicitadas de disfrute del permiso. También se han presentado quejas por la denegación de la reducción de jornada solicitada, por tener suscrito un contrato de sustitución, por la denegación del horario de trabajo solicitado para la conciliación de su vida laboral como Policía Foral y familiar, por los servicios mínimos fijados para el personal cuidador durante la convocatoria de una huelga general, o por la denegación por la Universidad Pública de Navarra al personal encuadrado en los niveles A y las medidas establecidas para el reparto de empleo por falta de personal sustituto.
- 18 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 (compensación económica por trabajo en días festivos, ayudas familiares, complemento por puesto de trabajo, etcétera). Asimismo, destacan tres quejas pre-

sentadas por un sindicato de funcionarios públicos, en representación de varios docentes, porque el Departamento de Educación no les contestaba a las solicitudes de abono de los salarios correspondientes al periodo de verano de varios cursos escolares, o las cinco quejas presentadas relacionadas con el complemento de grado al personal contratado en régimen administrativo, porque las diferentes administraciones no lo abonan con carácter retroactivo y con intereses.

- Otras quejas fueron presentadas por determinados colectivos de funcionarios de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, porque consideraban que no se les estaba dando el mismo trato que a otros grupos profesionales. En concreto, una de las quejas fue presentada por técnicos de enfermería (“técnicos en cuidados auxiliares de enfermería”, “técnicos sanitarios” o similares denominaciones), porque, a su juicio, no se impulsan las disposiciones necesarias para dotarlos de la carrera profesional, en contraste con lo previsto para otros colectivos de personal sanitario, y que no se promueven medidas de mejora profesional del citado colectivo (encuadramiento, categoría, etcétera). Otra de las quejas se presentó por la falta de promoción del colectivo de telefonistas del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea al nivel C, a diferencia del colectivo de auxiliares administrativos, quienes partían de una situación similar y sí han visto la equiparación retributiva con dicho nivel,
- Otras cuatro quejas estaban relacionadas con el acoso laboral, tres con procedimientos disciplinarios, una con los derechos pasivos y otra con la participación sindical.

11 En cuarto lugar se situaron las quejas referentes a vivienda, con 68 quejas.

- 26 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.
- 17 quejas guardaban relación con las ayudas públicas a la compra y arrendamiento de vivienda. De ellas ocho 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 poco significativos en la justificación del destino de las ayudas. Estos dos programas se muestran insuficientes para garantizar el derecho constitucional de acceso a una vivienda adecuada.
- También tres ciudadanos formularon quejas por la denegación de la renovación de la cédula de habitabilidad de sus viviendas, de las cuales dos se habían denegado por existir un informe de evaluación del edificio que había concluido con la calificación de “no apto provisional”.
- Otras tres quejas estaban relacionadas con el censo de solicitante de viviendas protegidas; dos mostraban su disconformidad con la exclusión por no cumplir con el requisito de acceso

de capacidad económica, y la tercera con que el baremo establecido para el acceso a viviendas protegidas en régimen de propiedad, no otorga puntuación a las personas solicitantes mayores de sesenta y cinco años y a las personas solicitantes separadas o divorciadas a las que se ha 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.

12 En quinto lugar aparecen las quejas referentes a la materia que clasificamos como “acceso a un empleo público”, con 63 quejas. Aquí se recogen las quejas que presentan los ciudadanos que aspiran a acceder a un empleo público en condiciones de igualdad, mérito y capacidad.

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

- Cincos quejas se formularon 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. Consideran los ciudadanos 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.

- Dos ciudadanos presentaron dos quejas solicitando la modificación de la Orden Foral 814/2010, de 31 de diciembre, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, reguladora de la gestión de la contratación temporal en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, con el fin de que a los aspirantes que acepten un contrato se les pueda ofertar la contratación para desempeñar otro puesto de trabajo del mismo nivel o categoría.
- Otras dos quejas se presentaron porque el Departamento de Educación no actualiza las titulaciones previstas para acceder a la contratación temporal como docente.
- Otra porque el Departamento de Salud no valora los servicios prestados en el sector privado en la constitución de las listas para la contratación temporal de auxiliar administrativo en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- Otras dos quejas mostraban su disconformidad con el requisito de ser mujer establecido por dos entidades locales para acceder a dos ofertas de contratación temporal.

13 En sexto término se sitúan las quejas referentes a tráfico y seguridad vial, con 56 quejas.

- 12 de ellas afectan a la ordenación del tráfico y seguridad vial. Siete quejas ponen de manifiesto la falta de adopción de medidas por parte de las administraciones correspondientes ante el riesgo que entraña para la seguridad vial la actual configuración y el deficiente estado de determinados puntos viarios. Destaca, sobre todo, el caso de la N-121, por la elevada densidad de tráfico que soporta y la alta siniestralidad que presenta. Otros puntos viarios aludidos son las travesías de Ablitas y de Cabredo. Otras quejas se refieren a la falta de adopción de medidas que garanticen la seguridad de los peatones en las calles residenciales del Casco Antiguo de Pamplona/Iruña, ante la convivencia en las mismas de peatones y vehículos, la falta de adopción de las medidas necesarias de ordenación, control y vigilancia del tráfico, para garantizar la seguridad de las personas usuarias de la bicicleta cuando circulan por la calzada, o la falta de adopción de medidas adecuadas para garantizar la seguridad de los peatones al transitar por pasos de cebray aceras, las cuales son utilizadas por un elevado número de ciclistas.
- 11 quejas se presentaron por la decisión del Departamento de Economía y Hacienda de proceder a la implantación de un peaje en el acceso a la NA-4104 desde la AP-15, en las inmediaciones del área de servicio de Zuasti. Los ciudadanos residentes de las localidades próximas a dicho acceso y que hacen un uso notorio de este, consideraban que dicha medida les discriminaba con respecto al resto de poblaciones de la comarca de Pamplona, en la medida en que estas últimas disponen de vías rápidas, seguras y gratuitas, y ellos se iban a ver obligados a pagar o, en otro caso, a hacer un uso habitual de una vía con una alta densidad de tráfico (la NA-240A).
- Otras 20 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.

- Otras tres quejas se centraron en la Inspección Técnica de Vehículos (ITV): una, porque el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial no habilitaba medios alternativos a los informáticos (como pueden ser los telefónicos o presenciales) para realizar las solicitudes de cita previa para la inspección técnica de vehículos; otra, porque le había sido concedido un plazo de validez del certificado de inspección técnica de vehículos menor del que consideraba que le correspondía; y, la última, por considerar arbitrario el trato recibido en el centro de Inspección Técnica de Vehículos de Tudela.

14 En séptimo lugar figuran las quejas relativas a la materia de educación, con 49 quejas.

- 13 quejas se relacionaban con la admisión a centros en el segundo ciclo de educación infantil y en educación primaria y secundaria. Una de ellas, porque los Departamento de Educación y el Departamento de Economía y Hacienda no procedían a revisar las declaraciones del IRPF aportadas por las familias en el proceso de admisión de un centro concertado, en el que, habiendo más solicitudes que plazas ofertadas, había tenido una elevada incidencia el criterio de renta. Otra queja fue presentada por varias familias, porque el Departamento de Educación había inadmitido a sus hijos e hijas en el primer curso de educación secundaria, en un centro educativo que ofertaba un programa de estudios British, y no accedía a la implantación de una línea adicional, pese al elevado número de no admitidos. Otra queja exponía que el Departamento de Educación fija, en fechas posteriores al inicio del curso escolar, el periodo extraordinario de admisión del alumnado que ha cambiado de domicilio después del periodo ordinario, lo que ocasiona que dichos alumnos inicien el curso escolar días más tarde que el resto. Otras dos quejas se presen-

taron 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.

- Nueve quejas se referían a los servicios de transporte y comedor escolar: dos fueron presentadas por varias asociaciones de padres y madres (APYMAS) y alcaldes de la zona de Leitza, Goizueta-Arano, Ezkurra, Areso, Lekunberri-Larraun y Araitz-Betelu, porque el Departamento de Educación había adoptado la decisión de retirar la subvención para el comedor del alumnado transportado al Instituto Amazabal de Leitza, siendo este el instituto de referencia de la comarca; otras dos, se presentaron por varias familias de un colegio público de Estella/Lizarras porque no se adoptaban las medidas pertinentes para solucionar los problemas que presentaba la línea del servicio de autobús escolar del que hacen uso sus hijos e hijas; y otra, porque cuando se convoca una huelga de trabajadores, el Departamento de Educación únicamente garantiza la prestación del servicio de comedor de un colegio público al alumnado usuario del transporte escolar, y no al alumnado residente en la localidad donde se encuentra el centro.
- Cinco quejas se relacionaban con la educación secundaria, bachiller y la formación profesional. Entre ellas destaca una, formulada por un grupo de alumnos y alumnas del ciclo de grado medio de artes plásticas y diseño porque el Departamento de Educación les otorgaba un trato que consideraban discriminatorio en el acceso al grado superior con respecto al alumnado de otros ciclos formativos de grado medio, debido a su obligación de realizar una prueba de acceso, la cual obliga a la preparación en academias privadas, que deja sin opciones al alumnado con escasos recursos económicos; y otra, porque el Departamento de

Educación no ofertaba la materia de Fundamentos de Administración y Gestión dentro del itinerario de Ciencias Sociales de la modalidad de Bachillerato de Humanidades y Ciencias Sociales, en un centro educativo para personas adultas.

- Otras cinco quejas hacían referencia a las becas de estudios: tres, por su denegación por la Administración, y otras dos, porque se reclamaba su reintegro.
- Otras dos quejas se referían a la atención dispensada a dos alumnos con necesidades educativas especiales. Una de ellas, porque el Departamento de Educación no ponía a disposición de un alumno de un centro escolar un profesor de apoyo PT (pedagogía terapéutica) con conocimiento del lenguaje de signos, al no contar con personal con dicho perfil lingüístico. En su lugar, el departamento le había asignado un profesor PT que carecía de esta formación, limitando considerablemente su posibilidad de comunicación.

15 En octava posición aparece la materia de hacienda, con 49 quejas.

Por lo que atañe a la Hacienda Foral de Navarra, son mayoría las quejas que versan sobre el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Destacan las quejas presentadas por ciudadanos disconformes con no poder practicarse determinadas deducciones o reducciones: el acogimiento de una menor, la inversión en vivienda habitual, etcétera. Otras quejas mostraron su disconformidad con que la Hacienda Foral de Navarra considerase como incremento patrimonial determinados ingresos: es el caso de dos becas de transporte concedidas para acudir a cursos dirigidos a personas en desempleo del Servicio Navarro de Empleo/Nafar Lansare, y el caso de la beca obtenida para la realización de prácticas no laborales en un país extracomunitario, o de una subvención para la adecuación de una vivienda.

Otra queja se presentó porque la Hacienda Foral de Navarra, como consecuencia del incremento de las pensiones del 0,9%, había comenzado a aplicar, a efectos del IRPF, retenciones en la pensión de jubilación, que derivan en la percepción de una cantidad líquida menor. La queja exponía que las retenciones practicadas tenían como resultado un efecto contrario al perseguido por la revalorización de su pensión.

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 dos quejas se presentaron por tres ciudadanos a los cuales sus ayuntamientos, como consecuencia de deudas tributarias, habían procedido a practicar embargos en sus cuentas bancarias sin respetarse el límite inembargable legalmente establecido.

Otras cuatro quejas se relacionaron con el catastro, dos de ellas porque los respectivos ayuntamientos no contestan a las solicitudes de modificaciones catastrales de parcelas de su propiedad.

16 La novena posición la ocupó la materia de medio ambiente, con 49 quejas.

- Continúan predominando las quejas relacionadas con los ruidos por actividades de diversa índole, que llegan hasta 17 quejas, y, en especial, las molestias que padecen algunos ciudadanos en sus domicilios por ruidos que provienen de: negocios de hostelería, fábricas, paradas de autobuses urbanos, ladridos de perros, sociedades gastronómicas, obras, maquinaria de climatización...

- Otras ocho quejas se refieren a la recogida de residuos, bien por la ubicación de los contenedores de residuos, bien por la acumulación de residuos fuera de los contenedores, bien por el ruido que genera el servicio de recogida de basuras nocturno.
- Seis quejas se han presentado por la denegación de la información ambiental o por la demora de diferentes administraciones en facilitar la misma.
- Cinco quejas se refieren al medio ambiente urbano. En concreto tres de ellas se presentaron por la falta de adopción de medidas por parte de los ayuntamientos ante la presencia de colonias de gatos.
- Cuatro quejas estaban relacionadas con las licencias de actividades clasificadas, principalmente porque la administración no procede a inspeccionar determinadas actividades que pudieran estar incumpliendo las condiciones de la licencia,

17 La décima posición la ocupa la materia de sanidad, con 49 quejas.

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

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

Seis quejas se referían a salud pública por diferentes motivos: los efectos perjudiciales para la salud que puede acarrear la instalación de antenas 5G, las molestias que ocasionan las palomas en una vivienda, el insuficiente informe que había realizado el Departamento de Salud sobre los riesgos sanitarios de su vivienda, y la campañas publicitarias de vino que había promovido el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente en espacios pú-

blicos, que resultaba contradictoria con la postura desfavorable del Gobierno de Navarra respecto a la publicidad de las drogas.

Tres quejas más se refirieron a las prestaciones sanitarias y al reintegro de gastos: una, por la falta de ayuda para las personas celiacas, quienes se ven obligadas a abonar elevados importes por la compra de alimentos sin gluten; otra, porque el servicio de Prestaciones y Conciertos había rechazado su derivación a la Clínica Universidad de Navarra, a pesar de disponer de informes favorables emitidos por parte de su médico, de la jefatura del servicio de traumatología y cirugía ortopédica del Complejo Hospitalario de Navarra, así como de la dirección del mismo; y la tercera, porque el Departamento de Salud le había denegado la financiación de un tratamiento estrictamente necesario para la adecuada recuperación y consolidación del fémur de su hija tras la operación a la que se sometió.

Otras tres versaron sobre prestaciones ortoprotésicas, una de ellas porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no actualiza el catálogo de productos contenido en el Decreto Foral 17/1998, de 26 de enero, lo que conlleva la falta de financiación de productos que proporcionan una mayor facilidad en el uso y la mejoría en la calidad de vida de los usuarios.

Otras dos quejas mostraron su disconformidad con determinados aspectos del servicio de transporte sanitario.

18 Por administraciones públicas destinatarias de las quejas, el 38,5% del total de las quejas presentadas en 2020 se formuló en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, sus organismos públicos y sus sociedades públicas. Se presentaron 545 quejas.

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

65 quejas (el 4,6% del total) 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 196 (13,8%).

19 En cuanto al medio utilizado para la interposición de las quejas, la principal vía ha sido la presentación por medios telemáticos (75%), bien por correo electrónico, bien a través de los formularios de la página web de la institución. En segundo lugar, están las quejas presentadas presencialmente en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra (23%) y, por último, las dirigidas por correo ordinario (2%).

20 De las quejas gestionadas, el 65,5% han sido 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 ha investigado 839 quejas.

Tras la investigación, el Defensor del Pueblo de Navarra ha apreciado la razón de las personas autoras de la queja, total o parcialmente, en 621 quejas (es decir, en un 74% del número total de quejas investigadas).

21 Con motivo de las quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra ha emitido un total de 316 resoluciones, que comprenden 225 recomendaciones (56,6%), 96 sugerencias (24,1%), 24 de estas normativas (es decir, que sugieren cambios de la normativa en vigor), y 77 recordatorios de deberes legales (19,3%).

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

Algunas recomendaciones que se consideran oportuno señalar son las siguientes:

- Que no se dicten resoluciones administrativas de extinción del derecho a la renta garantizada sin haberse dado audiencia a las personas interesadas. La administración niega la perceptiva audiencia a las personas que tienen reconocido este derecho a una prestación que se considera básica y esencial para su dignidad y subsistencia (Q20/351 y Q20/380).
- Que preste o financie el tratamiento de fecundación “in vitro” a las madres solteras lo antes posible (Q19/1010). A pesar de los reiterados llamamientos para que no se niegue la fecundación “in vitro”, la administración sigue negando esta prestación a las ciudadanas.
- Que no se sancione en concepto de desobediencia y por el artículo 36.6 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana, el mero incumplimiento de las limitaciones que prevé la declaración del estado de alarma motivada por la crisis sanitaria derivada del covid-19. Para que exista este tipo de desobediencia a la autoridad o a sus agentes se requiere un mandato expreso, concreto y determinante, una individualización de ese mandato y, sobre todo, la oposición clara a dicho mandato, que así haya quedado reflejado en el escrito de denuncia y que luego lo haya confirmado el agente denunciante (Q20/731, Q20/615, Q20/657, Q20/673, Q20/759, Q20/771, Q20/1130, Q20/1154 y Q20/1152).
- Que se permita a los interesados subsanar los defectos formales en que incurra la documentación justificativa que deben presentar para cobrar e las mensualidades de las ayudas reconocidas para el acceso a viviendas en arrendamiento en los programas públicos David y Emanzipa (Q20/19, Q20/582, Q20/760, Q20/773 y Q20/961).

- Que se adopten medidas para resolver o paliar el problema de hacinamiento de familias en habitaciones compartidas, prestando particular atención a las situaciones en que haya menores afectados, mediante el correspondiente apoyo social al acceso a una vivienda digna (Q20/459, Q20/472, Q20/473, Q20/488, Q20/525 a Q20/528, Q20/530, Q20/531 y Q20/539).
- Que, en determinados casos excepcionales, se module la regla de ratio máximo y se acepten las solicitudes de escolarización de alumnos en los mismos centros a los que acuden sus hermanos, facilitando de esta forma la conciliación de la vida familiar y laboral de las familias.

22 El grado de aceptación, por las administraciones públicas, de las resoluciones emitidas por el del Defensor del Pueblo de Navarra en las quejas, es del 57,6%.

A este dato, se puede añadir el porcentaje de casos en que la Administración ha corregido o rectificado su proceder antes de que se emitiera una resolución, dando solución, en este último supuesto, al problema del ciudadano con la intervención de la institución en la fase inicial de demanda de información. Así ha ocurrido en 230 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 73,53%.

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 Económico y Empresarial; Desarrollo Rural y Medio Ambiente; Derechos Sociales; y Cultura y Deporte. Como menos receptivos, aparecen por este orden, los departamentos de Cohesión Terri-

torial; Economía y Hacienda; Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior; Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos; Salud; y Educación.

Por su parte, las entidades locales más receptivas a aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra fueron los ayuntamientos de Aranguren, Estella/Lizarra y Barañáin/Barañain. Las menos receptivas han sido los ayuntamientos de Yesa, Tudela y Huarte/Uharte.

23 Como administraciones públicas que no satisficieron plenamente el deber de colaboración con la institución del Defensor del Pueblo de Navarra en casos concretos, se mencionan en el capítulo correspondiente las siguientes:

- El Departamento de Educación: 6 casos.
- El Departamento de Salud: 6 casos.
- El Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial: 2 casos.
- El Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior: 1 caso.
- El Departamento de Economía y Hacienda: 1 caso.
- El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña: 8 casos.
- El Ayuntamiento de Aranguren: 3 casos.
- El Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza: 3 casos.
- El Ayuntamiento de Cintruénigo: 2 casos.
- El Ayuntamiento de Corella: 1 caso.
- El Ayuntamiento de Huarte/Uharte: 1 caso.
- El Ayuntamiento de Isaba/Izaba: 1 caso.
- El Ayuntamiento de la Cendea de Cizur: 2 casos.
- El Ayuntamiento de San Martín de Unx: 2 casos.

- El Ayuntamiento de Torres del Río: 1 caso.
- El Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar: 2 casos.
- El Ayuntamiento de Villava/Atarrabia: 1 caso.
- El Concejo de Cizur Menor: 1 caso.
- La Mancomunidad de la Comarca de Pamplona: 1 caso.
- La Mancomunidad de la Ribera: 1 caso.

24 Durante el año 2020, la institución inició 17 actuaciones de oficio y gestionó un total de 21, puesto que cuatro iniciadas en 2019 se encontraban sin finalización a 31 de diciembre de 2019.

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

De las 17 actuaciones de oficio, tres versaron sobre la pandemia por la covid-19. En concreto, lo hicieron sobre: a) la supresión de la asistencia presencial en las oficinas de la Hacienda Foral de Navarra para la realización de la declaración de la renta, b) las medidas adoptadas en materia de educación en el contexto de la crisis sanitaria, y c) y las aportaciones al Plan de Reactivación de Navarra 2020/2023.

Otras dos actuaciones de oficio versaron sobre energía. En concreto, lo hicieron sobre la instalación de parques eólicos en el norte y zona media de Navarra, y la instalación de parques solares en las laderas norte y sur del monte El Perdón-Erreniega.

Otras dos actuaciones fueron sobre sanidad, por la

carencia de médicos en la Zona Básica de Peralta, y por la reducción de la atención sanitaria en Beire y Pitillas.

Otras actuaciones incidieron sobre la materia de vivienda: por la adquisición de viviendas destinadas al alquiler social por parte de un fondo de inversión, y por la advertencia a varios ciudadanos de la existencia de indicios de que viviendas de su propiedad no estaban siendo destinadas a uso residencial.

Otras dos actuaciones de oficio versaron sobre seguridad ciudadana. En concreto, lo hicieron sobre el déficit de atención médica en el centro penitenciario de Pamplona y el fallecimiento de un preso navarro en el centro penitenciario de Zaballa, Álava.

El resto de actuaciones trataron sobre los siguientes asuntos:

- Las carencias en el colegio público de educación especial Andrés Muñoz Garde.
- La peligrosidad de la N-121-A por el número elevado de fallecimientos.
- El cierre de las taquillas del tren en Tafalla, Castejón y Altsasu/Alsasua.
- Las medidas para casos de anulación de oposiciones con posterioridad a los nombramientos.
- La valoración de lenguas extranjeras y la no valoración del euskera en las convocatorias, por concurso de méritos, para la provisión de puestos de trabajo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

En siete de las actuaciones de oficio se formularon resoluciones con una recomendación y seis sugerencias, de las cuales tres fueron normativas. De estas siete actuaciones de oficio con resolución, las administraciones públicas aceptaron tres, no aceptaron tres y una se encuentra pendiente de respuesta.

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

- En cuatro 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 otras tres actuaciones de oficio, la situación detectada se puso en conocimiento del Defensor del Pueblo de España, por considerar el asunto de su competencia.
- En un caso, la actuación consistió en una colaboración con la institución del Justicia de Aragón.
- En otro caso, la actuación consistió en aportaciones al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, con motivo de la elaboración del Plan de Reactivación de Navarra 2020/2023.
- La actuación de oficio referente a la instalación de parques solares en las laderas norte y sur del monte El Perdón-Erreniega 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.

Los principales datos correspondientes a 2020 (menores atendidos, menores en guarda, menores acogidos, etcétera) se reducen respecto a los de 2019, año en el que tuvo una singular incidencia el programa de atención a menores extranjeros

no acompañados. Sin embargo, descontada esta especial circunstancia en cuanto a la evolución, la tendencia de la actividad del sistema de protección de menores en los últimos años es creciente. En tal sentido, si se comparan los datos de menores atendidos correspondientes al periodo 2010-2020, se comprueba que la cifra ha pasado de 1.043 menores a 2.224 menores, lo que supone un incremento próximo al 115%. Esta evolución, medida en los últimos cinco años, supone un incremento aproximado del 59% (de 1.413 a 2.243).

Se vuelve a confirmar la dificultad que viene poniéndose de manifiesto en años anteriores para hacer valer la preferencia legal por la modalidad de acogimiento familiar respecto a la residencial o institucional. El porcentaje de estos últimos acogimientos ronda el 60% y, además, ha crecido durante los últimos años. En la fase de guarda provisional o de urgencia, el peso de la atención a través de centros es todavía más acusada.

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

Así, desde el año 2008, los ciudadanos han presentado 329 propuestas de mejora.

En 2020 se presentaron nueve, en las que los ciudadanos propusieron que se:

- Se intervenga en las escuelas infantiles para atender al alumnado con necesidades emocionales específicas o cualificadas.
- Se retrase la fecha del cierre de los colegios en junio, por el tiempo que permanecieron cerrados como consecuencia de la covid-19.
- Se permita la salida de personas de la tercera edad durante el confinamiento.
- Se apruebe un protocolo común para la reincorporación a los centros educativos en el contexto de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19.
- Se cree una banca pública similar a la desaparecida Caja de Ahorros de Navarra.
- Se modernicen las técnicas quirúrgicas de reconstrucción de tejidos en caso de úlceras por presión.
- Se equiparen las familias monoparentales a las familias numerosas.
- Se incluya un baremo por grupos de edad en las oposiciones de acceso a puestos de Policía Municipal de Pamplona/Iruña.
- Se coloquen vallas en una zona de esparcimiento canino de Mendillorri.

De las nueve propuestas presentadas en 2020,

tres se consideraron directamente aceptadas por la administración, dos en vías de solución, tres se consideraron no aceptadas y otra dio lugar a una sugerencia del Defensor del Pueblo de Navarra (que el Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra preste apoyo a las escuelas infantiles de 0-3 años, en relación con la atención del alumnado con necesidades emocionales específicas o cualificadas), que fue aceptada.

27 A lo largo del ejercicio, el Defensor del Pueblo formuló 27 sugerencias normativas, que se citan a continuación:

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

- Que se modifique la Orden Foral 814/2010, de 31 de diciembre, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, por la que se aprueban normas de gestión de la contratación temporal, y se posibilite que a los aspirantes que acepten un contrato temporal se les pueda ofertar la contratación para desempeñar otro puesto de trabajo del mismo nivel o categoría.
- Que se impulse una modificación normativa relativa a los procesos selectivos convocados por la Administración de la Comunidad Foral y sus organismos dependientes, de forma que queden fijadas las duraciones máximas de las oposiciones y de los concursos-oposiciones, con el fin de evitar dilaciones indebidas o desproporcionadas.
- Que se modifique la disposición transitoria quinta del Decreto-ley Foral 10/2020, de 16 de septiembre, con el fin de posibilitar a quienes se presentaron a la última convocatoria de auxiliar administrativo con el título de graduado escolar o equivalente (exigido por la ley vigente cuando se aprobó la convocatoria), optar a la contratación temporal, sin perjuicio de aplicar las previsiones contenidas en el mencionado decreto-ley foral a futuras convocatorias.

- Que se promueva una modificación normativa a fin de que se contemple que los aspirantes que ya hayan superado el proceso selectivo y hayan sido nombrados (funcionarios o funcionarios en prácticas), no se vean perjudicados por revisiones posteriores del resultado de dicho proceso, basadas en cuestiones que no sean imputables a tales aspirantes.
 - Que la normativa que regule la contratación temporal en los centros y establecimientos de los organismos autónomos adscritos al Departamento de Salud, valore como mérito, con la intensidad que corresponda, los servicios prestados en el sector privado, en los que se acredite especialidad y experiencia en el puesto al que se opta.
- b) En relación con la implantación de parques eólicos:
- Que se impulse una disposición general dirigida a una mejor y mayor protección de los valores medioambientales, urbanísticos, paisajísticos, culturales y otros que puedan verse afectados, mediante la introducción de criterios sustantivos que ordenen objetivamente y limiten a priori su instalación en grandes zonas del territorio de Navarra y aseguren un modelo territorial y medioambiental sostenible, y que se reconozca el derecho de los municipios y de las entidades locales a establecer una protección adicional de su término de carácter medioambiental y a decidir, en su caso, su no implantación o su limitación.
- c) En relación con el euskera:
- Que se impulse la aprobación de una norma que regule la valoración del euskera en el acceso a puestos de trabajo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y que garantice que el euskera, en cuanto lengua propia de Navarra, no deje de ser valorado cuando se valoren en la convocatoria de que se trate los idiomas extranjeros como un mérito de forma general y no derivada del puesto de trabajo.
- Que se modifique la Orden Foral 110/2011, de 19 de septiembre, de la Consejera de Salud, que regula los baremos de méritos a aplicar en los procedimientos de ingreso y provisión de puestos de trabajo en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, e incluya la valoración del conocimiento del euskera, lengua propia de Navarra, cuando se valore, con carácter general, el conocimiento de idiomas extranjeros para puestos de trabajo de las zonas mixta y no vascófona.
- d) En relación con la función pública:
- Que se promueva una modificación de la regulación que se da a la ayuda familiar en el Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, tendente a que se contemplen expresamente, dentro de los supuestos referidos a tener "hijos a cargo", los casos de guarda legal con fines de adopción y acogimiento de menores.
 - Que se valore impulsar una modificación normativa para que, con las condiciones que se determinen, los empleados de las Administraciones públicas de Navarra que sean contratados a tiempo parcial puedan compatibilizar la prestación del servicio con trabajos en otros ámbitos administrativos, de manera que puedan totalizar el equivalente a un salario a jornada completa.
 - Que se incluyan en los estamentos sanitarios a los trabajadores y las trabajadoras sociales.
 - Que la Universidad Pública de Navarra adopte las modificaciones normativas para propiciar la efectividad de las medidas de reparto del empleo en las Administraciones públicas de Navarra, previstas en el Decreto Foral 39/2014, de 14 de mayo.
- e) En relación con el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas:
- Que se valore, en una futura propuesta de mo-

dificación de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, declarar la exención de las ayudas públicas al transporte para acudir a cursos para personas desempleadas, sin perjuicio de los límites en las cuantías que se vea oportuno establecer.

f) En relación con las parejas estables, las familias monoparentales y las familias numerosas:

- Que se acelere la tramitación del proyecto de decreto foral por el que se crea y regula el registro único de parejas estables de la Comunidad Foral de Navarra, y se dote al mismo de mecanismos ágiles y simples para reconocer efectos constitutivos a todas las parejas estables que así lo manifiesten ante el mismo o ante otro tipo de órganos que puedan especificarse.
- Que se desarrolle la Ley Foral 5/2010, 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 efectivos los beneficios que contempla para estas familias.
- Que se impulse la aprobación de una norma que regule la concesión de bonificaciones a familias numerosas en la contribución territorial, como prevé la Ley Foral 20/2003, de 25 de marzo, de familias numerosas (se formularon tres sugerencias en este mismo sentido).

g) En relación con el derecho a una vivienda:

- Que se modifique la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del derecho a la vivienda en Navarra, de tal forma que quien tenga alquilada una habitación de una vivienda pueda acceder a las ayudas previstas en el programa de alquiler joven Emanzipa y en el programa David con las condiciones y adaptaciones que sean precisas (se formularon dos sugerencias en este sentido).

- Que se impulse una modificación normativa para que, en relación con el censo de solicitantes de vivienda protegida en régimen de arrendamiento, las personas interesadas puedan acreditar su capacidad económica suficiente, aun cuando en el año puntualmente considerado su nivel de ingresos no alcance el mínimo establecido.

- Que se estudie la posibilidad de modificar la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del derecho a la vivienda en Navarra, de tal forma que, en el baremo único de acceso a la propiedad, se contemplen los colectivos de personas mayores de 65 años y de 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.

- Que se proceda a revisar, lo antes posible, el 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, con el fin de subordinar la exigencia de las condiciones de habitabilidad a la realidad de hecho existente en las viviendas situadas en determinadas zonas consolidadas de las ciudades y pueblos de Navarra (cascos antiguos, ensanches, etcétera), así como a la tipología arquitectónica típica de determinadas zonas de Navarra.

h) En relación con la grúa municipal de Pamplona/Iruña:

- Que el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña apruebe una modificación normativa que acote en mayor grado el ejercicio de la potestad administrativa de retirada de vehículos por la grúa municipal de las zonas de estacionamiento o limitado, introduciendo la exigencia de circunstancias más cualificadas y que respondan al principio de proporcionalidad.

28 En 2020, el número de consultas registradas por la oficina de atención ciudadana de la institución ascendió a 1.740 consultas.

En primer lugar, predominaron las consultas en materia de covid-19. El mayor número 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”. Las cuestiones laborales también fueron objeto de consulta, como la demora o denegación de la prestación por ERTE, las prestaciones por desempleo, las medidas adoptadas respecto a los trabajadores autónomos, apuntando a la escasez de las mismas, o el retraso en las citas para ser atendidos en las oficinas del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE). De las consultas planteadas en materia educativa, se desprende la preocupación que suscitó el retorno a las aulas tras el confinamiento y el periodo estival. La supresión de la asistencia presencial en la Hacienda Foral de Navarra para realizar la declaración de IRPF y en las oficinas del Instituto Nacional de la Seguridad Social para tramitar diversas pensiones, así como las dificultades para contactar telefónicamente con dichos organismos, suscitó en los ciudadanos dudas por la imposibilidad de realizar los trámites pretendidos. Se plantearon varias consultas sobre el alcance de las limitaciones de los derechos de circulación y reunión de personas, y sobre la restricción de actividades de ocio y deportivas. En materia sanitaria, predominaron las consultas sobre la imposibilidad de contactar telefónicamente con los centros de salud, la falta de atención médica presencial y la falta de realización de test de detección. Los consumidores plantearon varias consultas sobre la cancelación de vuelos y viajes, la falta de adopción de medidas para poder volver a

Navarra desde el extranjero o islas. Asimismo, varios ciudadanos formularon consultas respecto al régimen de visitas establecido en residencias de tercera edad y de discapacidad, considerando que era demasiado restrictivo y que repercutía gravemente en la salud de las personas usuarias.

Le siguen las consultas sobre 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 la tutela por la Fundación Navarra para la Tutela de Personas Adultas, son las cuestiones sobre las que más consultas se han recibido en esta materia.

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, y la cédula de habitabilidad.

Asimismo, se formularon, por este orden de mayor a menor, consultas en las materias de: consumo, hacienda, justicia, educación, sanidad, medio ambiente, urbanismo función pública, seguridad social, seguridad ciudadana, servicios públicos, tráfico y seguridad vial, acceso a un empleo público, funcionamiento de entidades locales, extranjería, responsabilidad patrimonial, trabajo, agricultura y ganadería, bienes de las administraciones públicas, obras públicas, memoria histórica, euskera, transparencia, derecho de acceso a la información pública y participación ciudadana.

29 Durante el año 2020, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra elaboró dos informes, a petición de dos entidades locales.

- Uno, a solicitud del Ayuntamiento de Améscoa Baja, sobre la realización de grabaciones sonoras en plenos municipales.
- Otro, a solicitud del Ayuntamiento de Uterga, sobre la posible desafectación de terrenos comunales en el municipio para la instalación de parques solares.

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra compareció en el Parlamento de Navarra en tres ocasiones, con motivo de:

- Una resolución emitida en relación con la queja Q19/606, presentada por varias personas beneficiarias del programa Becas Navarra frente al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial, por la reclamación del reintegro de las cantidades económicas que les fueron concedidas.
- La exposición oral del resumen del informe anual correspondiente al año 2019 en la Comisión de Régimen Foral.
- La exposición oral del resumen del informe anual correspondiente al año 2019 ante el Pleno del Parlamento de Navarra.

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



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 2020 son los siguientes:

1. El **número total de quejas presentadas** fue de 1.416.
2. El **número total de expedientes de queja gestionados** fue de 1.602.

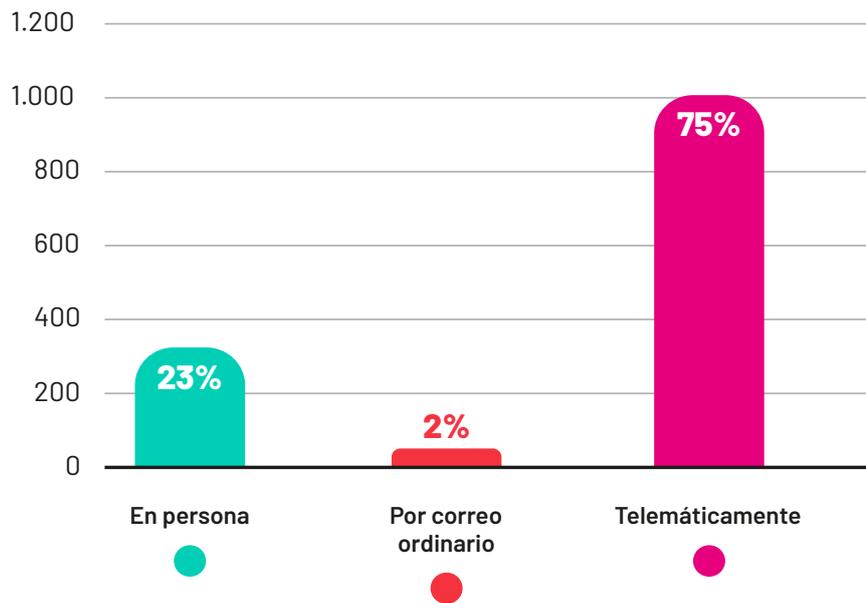
El número total de expedientes de queja gestionados se obtiene de sumar, a los 1.416 expedientes de queja del año, 186 expedientes de queja tramitados del año anterior, por haber quedado pendientes a 31 de diciembre de 2019.

	Número de quejas	
	Presentadas	Gestionadas
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 2020, quedaron **resueltos** 1.420 expedientes de queja, el 88,6% de los gestionados. Por tanto, a esa fecha quedaron pendientes de resolución 182 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 (75%), bien por correo electrónico, bien a través de los formularios de la página web de la institución. En segundo lugar, están las quejas presentadas presencialmente en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra (23%) 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 **3.115 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
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

Desde el inicio hasta

	el acuse de recibo al ciudadano	la admisión a trámite de la queja	el cierre del expediente de queja
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 2020 han sido las siguientes:

Administraciones o entidades públicas destinatarias de las quejas	Número de quejas	%
Foral	545	38,5%
Local	311	22,0%
Foral + Local (*)	65	4,6%
Parlamento de Navarra (**)	232	16,4%
Estatal	196	13,8%
Entidades privadas ajenas a la Administración	31	2,2%
Judicial	11	0,8%
Universidad Pública de Navarra	7	0,5%
Administración autonómica e internacional	5	0,4%
Colegios profesionales	3	0,2%
Cámara de Comptos	1	0,1%

Consejo de la Producción Agraria Ecológica de Navarra	1	0,1%
Federación Navarra de Fútbol	1	0,1%
Otras / varias	7	0,5%
TOTAL	1.416	100,0%

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

(**) 230 quejas tratan del mismo asunto.

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.

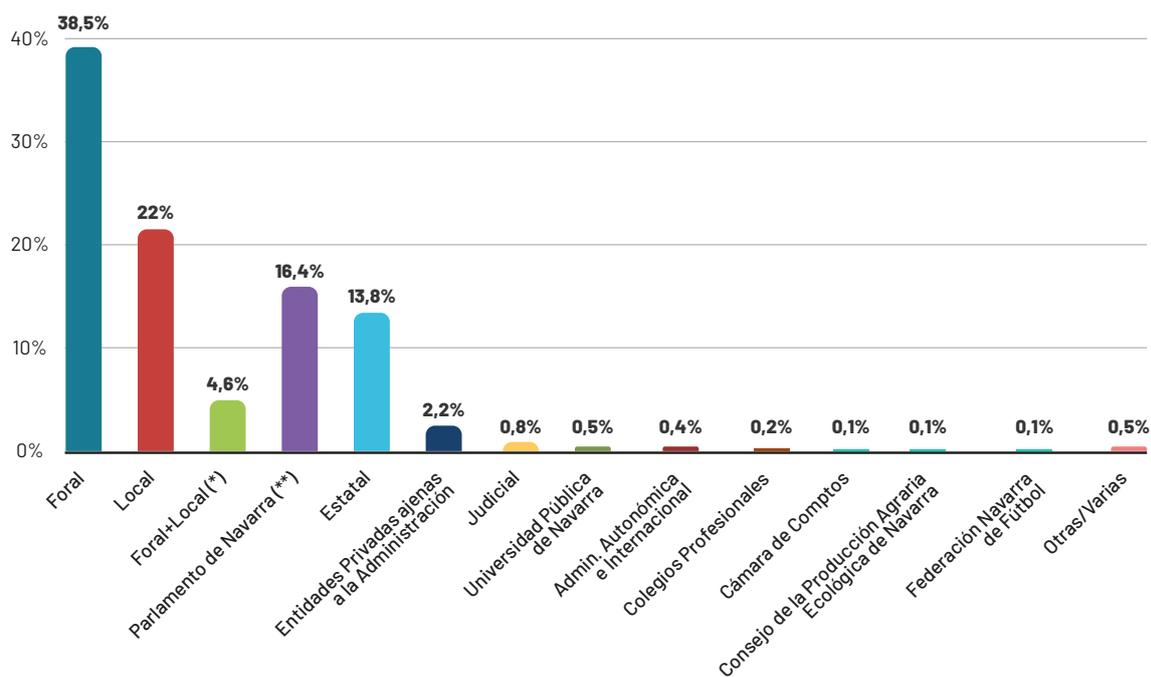
En el caso del Parlamento de Navarra 230 quejas trataron un mismo asunto: las declaraciones de una parlamentaria foral sobre la gestación subrogada.

Las quejas referidas a entidades privadas ajenas a la Administración fueron 31 (2,2%): entidades bancarias, compañías telefónicas, agencias de viajes, inmobiliarias, clínicas dentales, compañías aéreas, concesionarios, talleres de reparación de vehículos, entidades aseguradoras, medios de comunicación, ...

En relación con las administraciones de comunidades autónomas se presentaron cinco quejas (0,4%), referidas a: Andalucía, Cataluña, Madrid, Valencia y Euskadi.

Referida a la actuación de colegios profesionales, se presentaron tres quejas (0,2%), dos de las cuales iban dirigidas al Colegio de Abogados de Pamplona y una al Colegio Oficial de Farmacéuticos.

Por último, siete 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	%
Educación	137	24,2%
Salud	99	17,5%
Derechos Sociales	91	16,0%
Economía y Hacienda	68	12,0%
Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	60	10,6%
Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	58	10,2%
Desarrollo Rural y Medio Ambiente	16	2,8%
Cohesión Territorial	12	2,1%
Desarrollo Económico y Empresarial	9	1,6%
Universidad, Innovación y Transformación Digital	6	1,1%
Cultura y Deporte	4	0,7%
Políticas Migratorias y Justicia	5	0,9%
Relaciones Ciudadanas	2	0,4%
TOTAL	567	100,0%

En estas 567 quejas relativas a los diferentes departamentos, están incluidas 23 que se refieren simultáneamente a la Administración de la Comunidad Foral y a alguna entidad local.

También están incluidas 51 quejas que afectan, al mismo tiempo, a varios departamentos del Gobierno de Navarra, 3 que afectan a un departamento y a la Administración de Justicia, 1 que afecta a dos departamentos y al Defensor del Pueblo de España, 1 que afecta a un departamento y al Defensor del Pueblo de España, 1 que afecta a un departamento, al Defensor del Pueblo de España y a un Defensor autonómico, y 1 que afecta a un departamento y a la Federación Navarra de Ajedrez.

Además, a estas 567 quejas hay que añadir una que se refiere 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: 99 quejas.
- Orkoien: 18 quejas.
- Valle de Egüés/Eguesibar: 13 quejas.
- Tudela: 12 quejas.
- Huarte/Uharte: 10 quejas.
- Barañáin/Barañain: 9 quejas.
- Ablitas, Sangüesa/Zangoza y Villava/Atarrabia: 7 quejas cada uno.
- Ansoáin/Antsoain: 6 quejas.
- Aranguren y Funes: 5 quejas cada uno.
- Bertizarana, Burlada/Burlata, Fontellas, Galar, Marcilla y Yesa: 4 quejas cada uno.

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

Referidas a la actuación de las Mancomunidades, se presentaron 26 quejas, siendo la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona la que más quejas ha recibido: 14 quejas.

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

Municipios	
Abárzuza/Abartzuza	2
Ablitas	7
Altsasu/Alsasua	1
Améscoa Baja	1

Municipios

Andosilla	1
Ansoáin/Antsoain	6
Aranguren	5
Arantza	1
Arróniz	1
Artajona	1
Ayegui/Aiegi	1
Azagra	2
Azuelo	1
Barañáin/Barañain	9
Baztan	2
Bera	2
Beriáin	3
Berrioplano/Berriobeiti	1
Berriozar	3
Bertizarana	4
Buñuel	1
Burlada/Burlata	4
Cabanillas	1
Caparroso	1
Cascante	1
Castejón	1
Cendea de Cizur	1
Corella	1
Cortes	2
Doneztebe/Santesteban	1

Municipios		Municipios	
Enériz/Eneritz	1	Mendigorría	1
Eratsun	1	Miranda de Arga	3
Estella/Lizarra	3	Murchante	1
Esteribar	1	Navascués/Nabaskoze	1
Etxalar	1	Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar)	3
Etxarri Aranatz	1	Ochagavía/Otsagabia	2
Etxauri	3	Olaibar	1
Ezcabarte	3	Olite/Erriberri	3
Fontellas	4	Orkoien	18
Funes	5	Pamplona/Iruña	99
Galar	4	Petilla de Aragón	1
Garralda	1	Puente la Reina/Gares	1
Huarte/Uharte	10	Pueyo	1
Igantzi	1	Ribaforada	1
Imotz	1	San Adrián	2
Isaba/Izaba	1	San Martín de Unx	2
Izagaondoa	1	Sangüesa/Zangoza	7
Legarda	1	Tafalla	2
Lekunberri	1	Torres del Río	2
Lesaka	1	Tudela	12
Lizoain-Arriasgoiti	1	Tulebras	1
Lodosa	2	Ujué/Uxue	1
Lumbier	1	Valle de Egüés/Eguesibar	13
Marcilla	4	Valle de Olló/Ollaran	1
Mélida	1	Valle de Yerri/Deierri	1
Mendavia	1	Viana	1

Municipios

Villava/Atarrabia	7
Yesa	4
Zizur Mayor/Zizur Nagusia	3
Total	318

Concejos

Acedo	1
Cizur Menor	1
Echávarri	1
Oieregi	1
Sorauren	1
Zufía	1
Total	6

Mancomunidades

Mancomunidad de Mairaga	2
Mancomunidad de Aguas del Moncayo	1
Mancomunidad de Sakana	2
Mancomunidad de Montejurra	3
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	14
Mancomunidad de la Ribera	1
Mancomunidad de Servicios Ultzanueta	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de las Villas de Arguedas, Valtierra, Villafranca, Milagro y Cadreita	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de la Zona de Noáin	1
Total	26

Otros

Comunidad de Bardenas Reales de Navarra	1
Total	1
TOTAL	351

En estas 351 quejas están incluidas 42 que se refieren, simultáneamente, a alguna entidad local de Navarra y a la Administración de la Comunidad Foral.

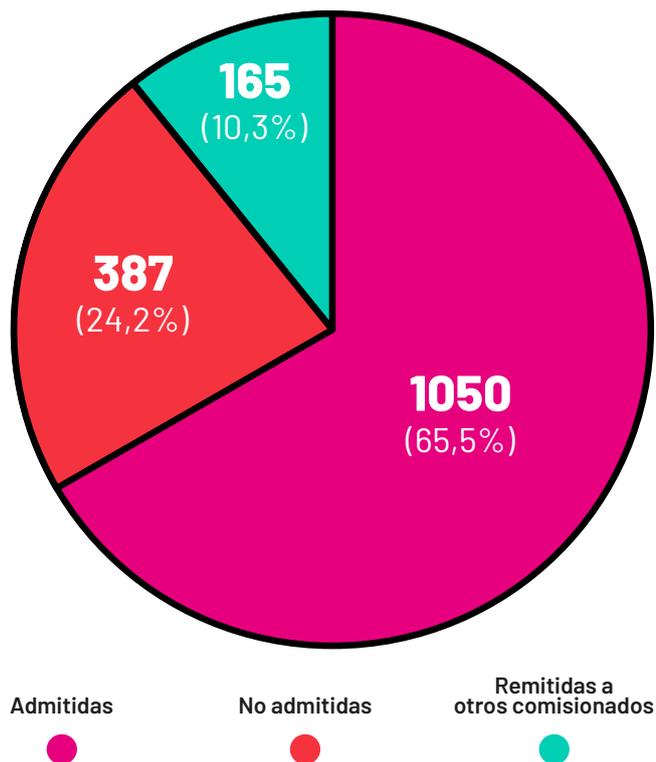
También están incluidas 11 quejas que se refieren simultáneamente a varias entidades locales de Navarra.

Además, a estas 351 quejas hay que añadir dos que se refieren 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 1.050, lo que representa un porcentaje de un 65,5% respecto del total de 1.602 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 387. 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 24,2% de los expedientes gestionados, no fue posible abrir una investigación sobre los hechos expuestos por los ciudadanos.

Las principales causas de inadmisión fueron:

- Considerar que el Defensor del Pueblo de Navarra carece de competencia para su tramitación (260 casos). Aquí están incluidas las 230 quejas referidas a las declaraciones de una parlamentaria foral sobre la gestación subrogada.
- No apreciarse *a limine* la existencia de irregularidad (49 casos).

- Haber planteado el asunto directamente al Defensor del Pueblo de Navarra sin hacer un previo y necesario planteamiento del mismo a la Administración competente (11 supuestos).
- No aportar los ciudadanos los datos e información solicitados desde la institución (10 casos).
- Plantear asuntos en que el ciudadano carece de un interés legítimo (6 supuestos).
- Haber superado el plazo de un año, previsto en la Ley Foral, para plantear una queja (5 supuestos).
- Considerar que la queja es anónima, al no identificarse debidamente el promotor de la queja (4 asuntos).
- No apreciarse pretensiones concretas (2 asuntos).
- Versar la queja sobre asuntos que se encuentran en la vía judicial (2 casos).
- Tratarse de asuntos de carácter jurídico-privado (1 supuesto).
- Apreciar mala fe en la presentación de la queja (1 caso).

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 24 casos se reiteraron asuntos ya tratados y finalizados anteriormente.

En 12 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 presentadas en el año 2020, 165 fueron remitidas a otros altos comisionados parlamentarios para la defensa de los derechos de los ciudadanos, por entender que se referían a administraciones públicas de su competencia de supervisión.

Al Defensor del Pueblo de España se le remitieron, por tratarse de asuntos que se entendían de la competencia estatal, 161 quejas.

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

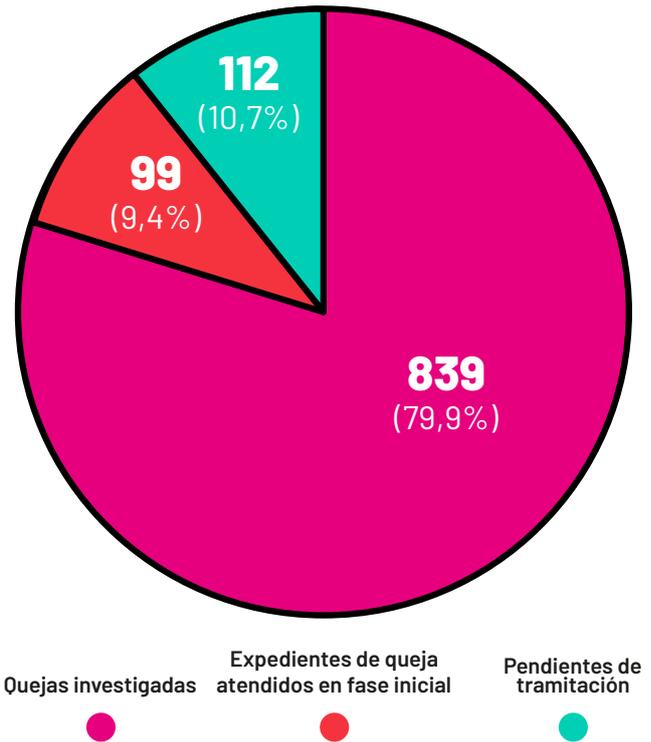
En estos casos, la institución mantiene relación tanto con el Defensor del Pueblo de España o con las instituciones autonómicas análogas, como con las personas que han presentado la queja, a efectos de facilitar a estos el envío y recepción de documentación o el asesoramiento que puedan requerir.

2.5 QUEJAS INVESTIGADAS. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES.

Los 1.050 expedientes en que la queja resultó admitida dieron lugar a que se investigaran 839 quejas, es decir, fueron investigados por el Defensor del Pueblo de Navarra el 79,9% de los expedientes de queja admitidos.

En otros 99 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 1.050 expedientes, 112 se encontraban en tramitación al 31 de diciembre de 2020.

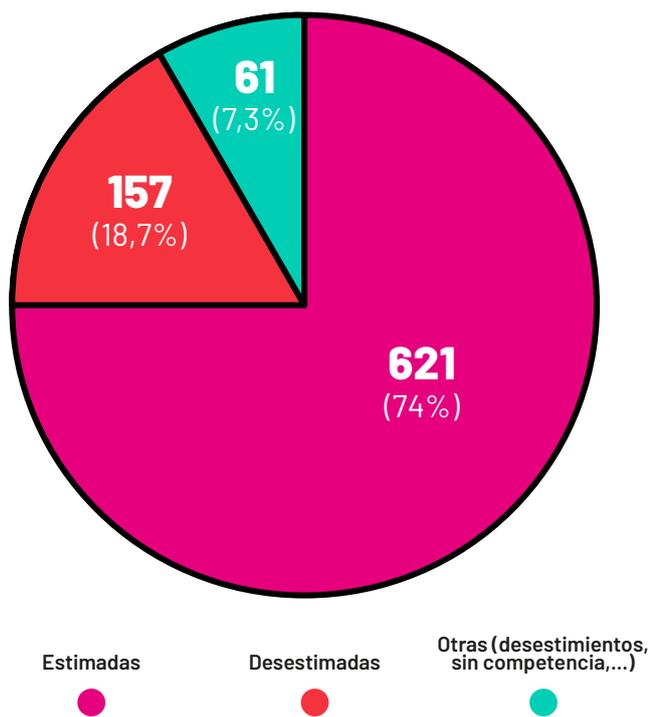


Tras la investigación:

- El Defensor del Pueblo de Navarra estimó que el reclamante tenía razón, total o parcialmente, en 316 expedientes de queja y, en consecuencia, dictó las resoluciones correspondientes.
- En 230 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 2019, pendientes de respuesta, por parte de la administración, a la resolución emitida. Otros cinco expedientes se referían a quejas reabiertas en 2020 en las que ya se había formulado resolución.
- En 157 expedientes, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que no era necesaria la for-

mulación 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.

- 61 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 (316 casos de 2020 y 75 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 (230 casos), quedaron estimadas, total o parcialmente, 621 quejas de los ciudadanos, lo que representa el 74% de los 839 expedientes de queja investigados.

En la página web de la institución (www.defensornavarra.com), en el epígrafe de “quejas”, dentro del punto “quejas presentadas 2020”, 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 316 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 316 resoluciones, comprensivas, a su vez, de un total de 398 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 <http://www.defensornavarra.com>, en el epígrafe correspondiente a 2020.

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

Materia	Número de Resoluciones	Recomen-dación	Recordatorio de deberes legales	Suge-rencia	Sugerencia normativa	TOTAL
Covid-19	42	31	7	14	0	52
Función pública	38	25	15	6	3	49
Vivienda	33	34	0	10	5	49
Acceso a un empleo público	28	23	9	3	7	42
Bienestar social	28	19	6	3	5	33
Medio ambiente	23	12	11	3	0	26
Educación	20	11	1	12	0	24
Hacienda	15	11	3	3	1	18
Tráfico	13	8	2	5	1	16
Sanidad	13	6	5	3	0	14
Seguridad ciudadana	11	7	5	1	0	13
Urbanismo	11	5	5	2	0	12
Euskera	10	9	0	0	1	10
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	8	7	1	4	0	12
Transparencia	5	4	4	0	0	8
Servicios públicos	5	3	0	2	0	5
Funcionamiento de las entidades locales	3	2	1	0	0	3
Obras públicas	3	2	0	1	0	3
Agricultura	2	2	1	0	0	3
Deporte	1	2	0	0	0	2

Materia	Número de Resoluciones	Recomen-dación	Recordatorio de deberes legales	Suge-rencia	Sugerencia normativa	TOTAL
Bienes de las Administraciones públicas	1	1	0	0	0	1
Justicia	1	0	0	0	1	1
Protección de datos personales	1	0	1	0	0	1
Seguridad Social	1	1	0	0	0	1
TOTAL	316	225	77	72	24	398

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 225 recomendaciones (el 56,6% del total de la suma de recomendaciones, recordatorios y sugerencias).

Le siguen las sugerencias: 96 (el 24,1%), siendo 24 de ellas normativas.

Han sido formulados 77 recordatorios de deberes legales (el 19,3%).

De este modo, la institución mantiene, con sus sugerencias y recomendaciones, un carácter proactivo en ocho de cada diez veces que se dirige a la Administración. En el 19,3% de los casos, recuerda deberes legales a las distintas administraciones afectadas.

Por materias, es covid-19 la materia en la que más recomendaciones, recordatorios y sugerencias se emitieron. Le siguen, por este orden: función pública, vivienda, acceso a un empleo público, bienestar social, medio ambiente y educación. Hacienda es otra de las materias destacadas, por delante de tráfico 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 Departamento de Educación: 47 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña: 36 resoluciones.
- El Departamento de Salud: 29 resoluciones.
- El Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos: 29 resoluciones.
- El Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: 27 resoluciones.
- El Departamento de Derechos Sociales: 23 resoluciones.
- El Departamento de Economía y Hacienda: 12 resoluciones.
- El Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar: 10 resoluciones.

- El Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente: 9 resoluciones.
- La Mancomunidad de la Comarca de Pamplona: 5 resoluciones.
- El Ayuntamiento del Huarte/Uharte: 5 resoluciones.

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

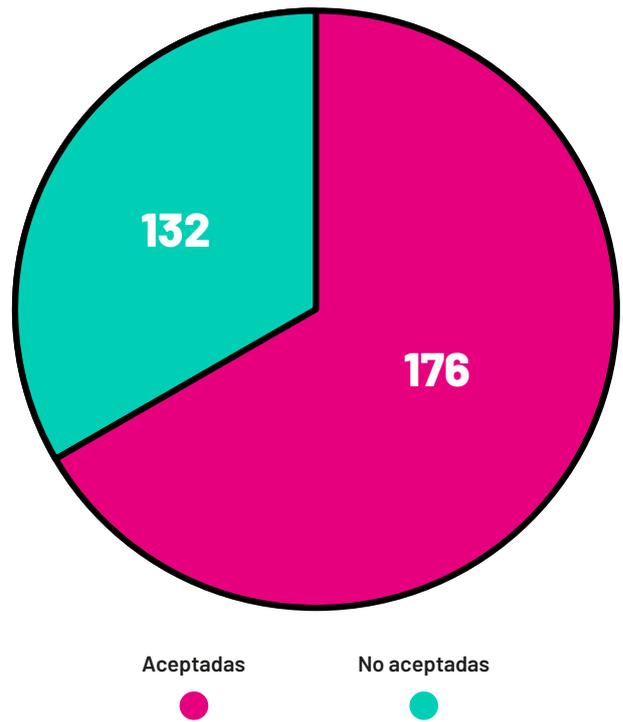
Del total de 316 expedientes de queja en que se formularon resoluciones, en el momento de cierre de la redacción de este capítulo, las administraciones públicas supervisadas habían dado respuesta a 308 de ellos (97,5%):

- En 176 casos, la Administración aceptó el pronunciamiento de la institución.
- En otros 132 casos, rechazó la propuesta.

En el momento de cierre de este capítulo, quedaban, por tanto, pendientes de respuesta por parte de las administraciones públicas ocho resoluciones, que representan el 2,5% 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 57,1%. Es decir, computando los expedientes en los que se recibió contestación, bien aceptando, bien rechazando, las Administraciones aceptaron las decisiones de la institución, de media, en seis de cada diez expedientes.

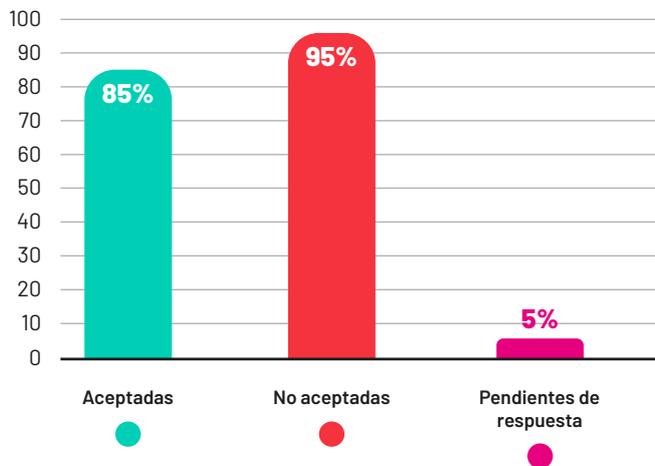
Como ya se ha indicado anteriormente, es frecuente que, con motivo de un mismo expediente de queja, se hayan dirigido a la Administración pública afectada diversas recomendaciones, sugerencias o recordatorios. Ahora bien, a efectos de considerar aceptada o rechazada la propuesta del Defensor del Pueblo 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.

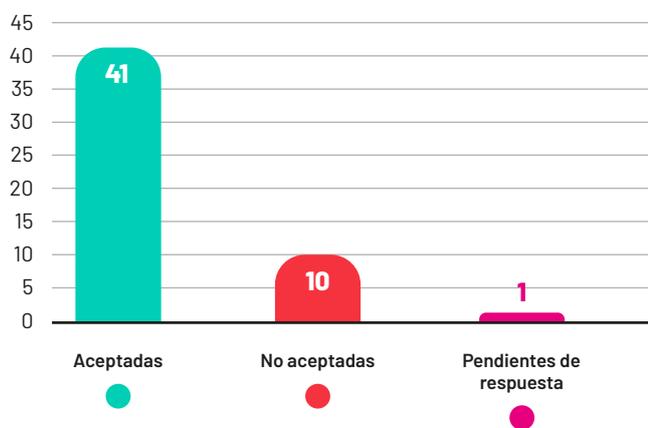
A continuación, se muestra el grado de aceptación de las recomendaciones, de los recordatorios de deberes legales y de las sugerencias (incluidas las normativas), referido al número de expedientes de queja afectados.

Recomendaciones:



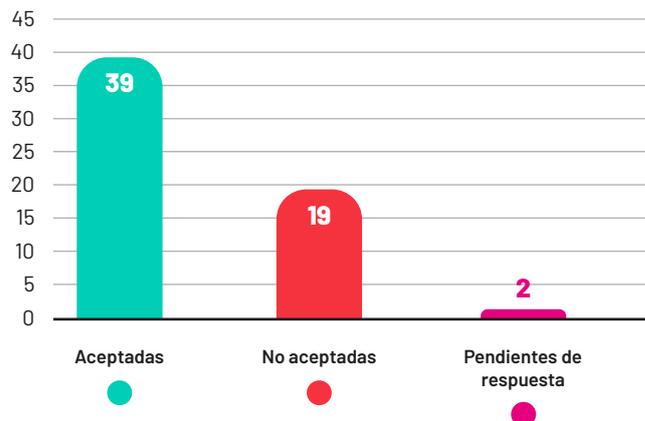
El porcentaje de aceptación de las recomendaciones emitidas en 2020 es de un 47,2% sobre el total de respuestas de la Administración.

Recordatorios de deberes legales:



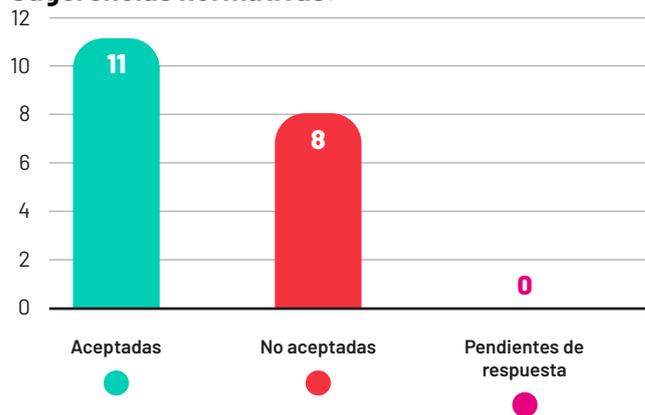
El porcentaje de aceptación de los recordatorios de deberes legales sobre el total de respuesta de la Administración es del 80,4%.

Sugerencias:



El porcentaje de aceptación de las sugerencias sobre el total de respuestas de la Administración es del 67,2%.

Sugerencias normativas:



El porcentaje de aceptación de las sugerencias normativas es del 57,9% 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 2020, diferenciando por el tipo de administración pública afectada, esto es, distinguiendo entre la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, las entidades locales de Navarra, y las universidades, colegios profesionales y otras entidades públicas.

	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Pendientes de respuesta	% Aceptadas sobre respondidas	% pendientes
Gobierno de Navarra	187	96	86	5	52,7%	2,7%
Entidades locales	127	78	46	3	62,9%	2,4%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	2	2	0	0	100,0%	0,0%
Total	316	176	132	8	57,1%	2,5%

Si también se tiene en cuenta el resultado de las resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2019, esto es, la aceptación o no aceptación de resoluciones formuladas con anterioridad a 2020 y respondidas durante este año, el porcentaje de aceptación total varía del 57,1% al 57,6%.

	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Pendientes de respuesta	% Aceptadas sobre respondidas	% pendientes
Gobierno de Navarra	225	114	106	5	51,8%	2,2%
Entidades locales	161	101	56	4	64,3%	2,5%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	5	5	0	0	100,0%	0,0%
Total	391	220	162	9	57,6%	2,3%

En el cuadro siguiente, se muestra el grado de aceptación por administración pública afectada. Para este análisis, únicamente se pone de manifiesto el porcentaje de aceptación de aquellas administraciones públicas que han tenido tres o más expedientes de queja en los que se ha respondido a resoluciones durante 2020 y hasta la fecha de cierre de redacción de este informe, hayan sido emitidas en el año 2020 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 2020, mientras que las de este epígrafe son las resoluciones que "se respondieron" por las administraciones, con independencia del año de emisión.

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

	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% Aceptadas sobre respondidas
GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)				
Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial	3	3	0	100,0%
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	11	9	2	81,8%
Departamento de Derechos Sociales	30	20	10	66,7%
Departamento de Cultura y Deporte	3	2	1	66,7%
Departamento de Educación	57	28	29	49,1%
Departamento de Salud	33	16	17	48,5%
Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	31	15	16	48,4%
Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	27	12	15	44,4%
Departamento de Economía y Hacienda	16	5	11	31,3%
Departamento de Cohesión Territorial	5	1	4	20,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL				
Ayuntamiento de Aranguren	4	4	0	100,0%
Ayuntamiento de Estella/Lizarra	4	4	0	100,0%
Ayuntamiento de Barañáin/Barañain	3	3	0	100,0%
Ayuntamiento de Castejón	3	3	0	100,0%
Ayuntamiento de Cintruénigo	3	3	0	100,0%
Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia	3	3	0	100,0%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	5	4	1	80,0%

	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% Aceptadas sobre respondidas
Ayuntamiento de Ablitas	3	2	1	66,7%
Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain	3	2	1	66,7%
Ayuntamiento de Corella	3	2	1	66,7%
Ayuntamiento de Villava/Atarrabia	3	2	1	66,7%
Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	46	27	19	58,7%
Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar	15	8	7	53,3%
Ayuntamiento de Huarte/Uharte	5	2	3	40,0%
Ayuntamiento de Tudela	5	2	3	40,0%
Ayuntamiento de Yesa	3	0	3	0,0%
OTRAS ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES PÚBLICAS				
Universidad Pública de Navarra	3	3	0	100,0%
% medio de resoluciones aceptadas sobre respondidas en 2020				57,6%

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

Por su parte, las entidades locales más receptivas a aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra han sido los Ayuntamientos de Aranguren, Estella/Lizarrza y Barañáin/Barañain. Las menos receptivas han sido los Ayuntamientos de Yesa, Tudela y Huarte/Uharte.

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 2020.

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 57,6% 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 ins-

titución en su asunto, lo que fija **el grado de aceptación de las pretensiones en el 73,53%**.

Este porcentaje recoge la aceptación de las 316 resoluciones emitidas en 2020 (176 de ellas aceptadas, 132 no aceptadas y ocho pendientes de respuesta), así como la aceptación de las 75 resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2019 (44 de ellas aceptadas, 30 no aceptadas y una pendiente de respuesta), y, además, los 230 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 (176+44) más los casos en que la persona autora de la queja ha visto satisfecha su pretensión con motivo de la intervención de la institución en su asunto (230). Lo que da un total de 450.

B: El número de resoluciones respondidas, hayan sido aceptadas o no (176+132+44+30), más los casos en que la persona autora de la queja ve satisfecha su pretensión (230). Lo que da un total de 612.



CAPÍTULO III

QUEJAS POR MATERIAS

3.1 DISTRIBUCIÓN Y RELACIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS.

El número de quejas presentadas en 2020 se distribuye por materias, comparado con el año anterior, de la manera que figura en el siguiente listado:

Materia	Quejas					
	2020		2019		Variación	
Bienestar social	327	23,1%	98	8,6%	229	233,7%
Covid-19	294	20,8%	0	0,0%	294	100,0%
Función pública	71	5,0%	216	19,0%	-145	-67,1%
Vivienda	68	4,8%	58	5,1%	10	17,2%
Acceso a un empleo público	63	4,4%	70	6,2%	-7	-10,0%
Tráfico	56	4,0%	61	5,4%	-5	-8,2%
Educación	49	3,5%	157	13,8%	-108	-68,8%
Hacienda	49	3,5%	69	6,1%	-20	-29,0%
Medio ambiente	49	3,5%	59	5,2%	-10	-16,9%
Sanidad	49	3,5%	50	4,4%	-1	-2,0%
Seguridad ciudadana	37	2,6%	29	2,5%	8	27,6%
Justicia	36	2,5%	29	2,5%	7	24,1%
Euskera	34	2,4%	29	2,5%	5	17,2%
Seguridad social	30	2,1%	23	2,0%	7	30,4%

Materia	Quejas					
	2020		2019		Variación	
Urbanismo	28	2,0%	22	1,9%	6	27,3%
Consumo	26	1,8%	23	2,0%	3	13,0%
Extranjería	21	1,5%	17	1,5%	4	23,5%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	21	1,5%	16	1,4%	5	31,3%
Servicios públicos	19	1,3%	22	1,9%	-3	-13,6%
Trabajo	15	1,1%	15	1,3%	0	0,0%
Transparencia y participación ciudadana	14	1,0%	17	1,5%	-3	-17,6%
Funcionamiento de las entidades locales	12	0,8%	6	0,5%	6	100,0%
Bienes de las Administraciones públicas	9	0,6%	3	0,3%	6	200,0%
Obras públicas	9	0,6%	5	0,4%	4	80,0%
Protección de datos personales	6	0,4%	7	0,6%	-1	-14,3%
Agricultura	5	0,4%	8	0,7%	-3	-37,5%
Cultura	4	0,3%	3	0,3%	1	33,3%
Deporte	4	0,3%	10	0,9%	-6	-60,0%
Turismo	4	0,3%	3	0,3%	1	33,3%
Industria	3	0,2%	4	0,4%	-1	-25,0%
Contratos públicos	2	0,1%	0	0,0%	2	100,0%
Memoria histórica	2	0,1%	3	0,3%	-1	-33,3%
Elecciones. Administración electoral	0	0,0%	3	0,3%	-3	-100,0%
Energía	0	0,0%	2	0,2%	-2	-100,0%
Derecho civil	0	0,0%	1	0,1%	-1	-100,0%
TOTAL	1.416	100,0%	1.138	100,0%	278	24,4%

3.2 RELACIÓN DE QUEJAS.

A continuación se relacionan las principales quejas presentadas por la ciudadanía durante el año 2020, 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 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 2020 con motivo de tales quejas, se contiene en el Capítulo VII de este informe.

3.2.1 Acceso a un empleo público.

A) En relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos públicos:

a) Administración núcleo:

- Un ciudadano presenta una queja porque la Orden Foral 814/2010, de 31 de diciembre, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, reguladora de la gestión de la contratación temporal en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, le impide encontrarse disponible en las listas para la contratación temporal de psicólogos y de técnico superior de juventud en las que se encuentra incluido, por estar encuadrados en el nivel A, al igual que el puesto de técnico superior de empleo que ocupa en régimen administrativo. Por ello, propone la modificación de Orden Foral, con el fin de que, a los aspirantes que acepten un contrato, se les pueda ofertar la contratación para desempeñar otro puesto de trabajo del mismo nivel o categoría. Q20/27.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque la Administración de la Comunidad Foral de Navarra se demora en publicar las listas definitivas en los procedimientos de acceso al empleo público. Hace referencia al excesivo tiempo transcurrido entre la publicación de las listas provisionales y las definitivas de resultados, derivadas de la convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de puestos de trabajo de celador. Q20/263.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Políticas Migratorias y Justicia dificulta la acreditación de los conocimientos de mecanografía exigidos en las convocatorias para puestos de tramitación procesal y administrativa, por cuanto no existen en Navarra centros de formación reconocidos oficialmente que expidan certificaciones acreditativas de tales conocimientos. Q20/343.
 - Queja considerada en vías de solución.
- Una ciudadana formula una queja porque la sociedad INTIA, dependiente del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, ha publicado una oferta de contratación de técnico/a en gestión de riego concesional en la que se exige como requisito una experiencia profesional de menos de un año. Considera que dicho requisito resulta discriminatorio y de dudosa justificación, por lo que solicita que se proceda a la modificación de la convocatoria. Q20/374.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación y el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, tras resolver un concurso de traslados del puesto de cuidador, declararon la extinción de su contrato como cuidadora en un centro educativo y no le han aplicado la prioridad en la contratación temporal. Expone que se le contrató nuevamente para el mismo puesto de trabajo que venía desempeñando desde el principio del curso, por no incorporarse la persona adjudicataria de la plaza en el concurso de traslado. Sin embargo, a pesar de prestar el servicio durante la totalidad del periodo lectivo del curso, no le abonaron el salario correspondiente al periodo de verano, por haber suscrito dos contratos. Por último, presenta la queja porque los departamentos se demoran en resolver el recurso de alzada que presentó sobre el asunto. Q20/419.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un sindicato y un ciudadano interponen tres quejas porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no investiga si se ha incurrido en alguna irregularidad en la contratación de operadores auxiliares de coordinación de SOS Navarra. Exponen que una plaza vacante se ofertó a una persona que en ese momento cubría una baja por incapacidad temporal. Indican que la persona que estaba de baja, habría entregado el parte de alta esa misma mañana en la Dirección General de Función Pública, pese a ser en SOS Navarra donde debían entregarse los partes. Califican dicho comportamiento de dudoso, pues, tan solo 48 horas después, la persona volvió a presentar una nueva baja laboral. Consideran que este tipo de maniobras para favorecer y adjudicar vacantes deben ser controladas. Q20/515, Q20/516 y Q20/843.
 - Queja investigada - 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.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no revisa los llamamientos realizados para cubrir puestos de técnico de grado medio para la campaña de la renta. Expone que se ha priorizado la contratación de personas que se encuentran en puestos posteriores, ofreciéndoles contratos de larga duración de ocho meses o contratos de tres meses. Indica que, para justificar estos llamamientos irregulares, el departamento hace referencia a prioridades no contempladas en la convocatoria, ni tampoco en la normativa de función pública. Q20/517.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no le contesta a una instancia en la que solicita que la titulación de grado no se equipare, a efectos del acceso a puestos de nivel A, a las titulaciones de Licenciatura, Ingeniería Superior y Arquitectura, cuya duración es de cinco años, en la medida en que muchas titulaciones de grado se pueden obtener en la actualidad en España y en el resto de países miembros de la Unión Europea en tres años. En caso de que se equipare, solicita que se requiera la superación, en el conjunto de estudios universitarios oficiales, de un mínimo de 300 créditos ECTS, de los cuales, al menos 60 sean de máster, o que se amplíe la equiparación a las titulaciones de ingeniero técnico, diplomado o arquitectura técnica, para evitar efectos discriminatorios. Q20/794.
 - Queja investigada - Remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Orden Foral 814/2010, de 31 de diciembre, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, reguladora de la gestión de la contratación temporal en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, le impide encontrarse disponible en las listas para la contratación temporal de puestos

de trabajo de nivel A, al ocupar ya un puesto en régimen administrativo en dicho nivel. Por ello, propone la modificación de la normativa con el fin de que, a las personas aspirantes que acepten un contrato, se les pueda ofertar la contratación para desempeñar otro puesto de trabajo del mismo nivel o categoría. Q20/854.

- Asunto ya tratado anteriormente (Q20/27), con resolución emitida, que fue aceptada por la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque no consta ni como admitido, ni como excluido, en el listado provisional de la convocatoria para la contratación temporal del puesto de vocal del Tribunal Administrativo de Navarra. Q20/945.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Dos ciudadanas formulan dos quejas porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, se demora en resolver los recursos de alzada que presentaron frente a la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de veintisiete plazas del puesto de trabajo de Titulado de Grado Medio en Formación y Empleo, al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, por incluirse, entre las plazas que se ofertan, las plazas que ocupan como indefinidas no fijas en el Servicio Navarro de Empleo/Nafar Lansare. Q20/946 y 20/957.
 - 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 presenta una queja porque una sociedad pública, en las ofertas públicas de empleo convocadas, nunca ha reservado plazas para ser cubiertas por personas con discapacidad, a pesar de serles de aplicación la normativa

que así lo prevé, lo que supone una clara discriminación para este colectivo. Q20/954.

- Queja no presentada por persona interesada.
- Varias ciudadanas y ciudadanos formulan cinco quejas 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. 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. Q20/986, Q20/996, Q20/1016, Q20/1023 y Q20/1209.
 - Quejas investigadas - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque una entidad pública dependiente del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, y otra dependiente del Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial, incumplen los principios de igualdad, mérito y capacidad en los respectivos procedimientos de selección de personal seguidos. Expone que su perfil curricular encaja perfectamente con los requisitos exigidos, pero que sus candidaturas han sido descartadas sin informarle de las razones de tales decisiones. Q20/1002.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Dos ciudadanas formulan dos quejas porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, se demora en resolver los

recursos de alzada que interpusieron frente a los resultados definitivos de la segunda prueba de la oposición para puestos de Titulado Universitario de Grado Medio (Prevención de Riesgos Laborales). Q20/1149 y Q20/1210.

- Queja investigadas - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, ha procedido a incluir la plaza de nueva creación que ocupa en el concurso de traslados del puesto de trabajo de Servicios Generales. Asegura que no tenía conocimiento de que la misma iba a ser incluida en ningún concurso de traslado, y que, de hecho, cuando se incorporó, se le informó de que este tipo de plazas no habían entrado anteriormente en los mismos. Está disconforme con el cambio de criterio repentino, por lo que solicita que se le justifique adecuadamente los motivos que han llevado a tomar dicha decisión. Q20/1230.
 - Queja investigada. La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, ante la necesidad de cubrir de forma temporal una plaza de cuidador gerontológico en una residencia de mayores, y ante la concurrencia de dos aspirantes con prioridad por haber visto extinguidas sus relaciones contractuales en los quince días anteriores, han optado por contratar a la otra persona, al ocupar esta una mejor posición en el listado correspondiente. Considera que se ha producido un incumplimiento de la normativa reguladora de la contratación temporal, por cuanto se debe aplicar prioritariamente el criterio de preferencia de las personas con una edad superior a 55 años y, al menos, 15 años de servicios prestados en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, que ella cumple. Q20/1232.

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

- Un ciudadano interpone una queja porque la Dirección General de Obras Públicas e Infraestructuras y la Dirección General de Función Pública, no responden a una consulta que formuló un sindicato de funcionarios públicos de Navarra, acerca de las jefaturas de los centros de conservación y vialidad en la Comunidad Foral, consulta que vendría motivada por la detección por su parte de una serie de irregularidades en la provisión de tales puestos de trabajo. Q20/1235.

- Queja no presentada por persona interesada.

- Una asociación formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no integra el perfil profesional de Licenciado/a en Ciencias Ambientales en la oferta pública de empleo y en la plantilla orgánica de la Administración pública de Navarra. Expone que se convocan plazas con perfiles muy concretos (biólogo, geógrafo...), con quienes comparten similitudes, pero no para ellos. Solicita un mayor grado de adecuación entre las plazas y las necesidades que surgen, para dar respuesta a nuevos retos a través de las capacidades de sus técnicos. Q20/1264.

- Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - Pendiente de respuesta.

b) Departamento de Educación:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso frente a la valoración definitiva de méritos de la fase de concurso del procedimiento selectivo de ingreso en el cuerpo de maestros. Q20/33.

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

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación no le ha incluido en la lista general de aspirantes a la contratación temporal de puesto de maestro en la espe-

cialidad de lengua extranjera inglés (euskera), tras su contratación singular durante el curso 2018/2019. Expone que desde el departamento se le informó que no sería incluido en la lista por no cumplir los requisitos de titulación en el momento de la contratación. Sin embargo, en el caso de una compañera contratada también por contratación singular, se ha aplicado otro criterio, siendo esta incluida en la lista de su especialidad e idioma, al haber acreditado los requisitos a la fecha de finalización del contrato. Q20/95.

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

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación, en el concurso-oposición para profesores de enseñanza secundaria y formación profesional, obliga a entregar la programación didáctica personalmente. Expone que dicho requisito perjudica a los aspirantes que residen fuera de Pamplona/Iruña, quienes deben desplazarse a pesar de que toda documentación oficial puede entregarse en oficinas de registro. Además, dificulta enormemente el desplazamiento de quienes se encuentran en otros países, como es su caso, en que está trabajando como profesor en un centro educativo de Francia. Añade que la convocatoria no concreta la fecha de entrega y que esta no es válida mediante representación, lo que obstaculiza aún más el trámite. Q20/341.

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

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no ha procedido a la renovación o actualización de los méritos de los aspirantes que integran la lista de contratación de maestros de talla en madera y piedra, desde hace más de quince años. Denuncia que ni se han convocado las plazas para su cobertura vía los procedimientos selectivos de ingreso, ni se ha permitido que los aspirantes que, como en su caso, han ido contrayendo méritos a través de la experiencia y de la formación, puedan

incorporarlos y hacerlos valer a efectos de la contratación. Considera que ello repercute negativamente en el derecho del alumnado a una educación con la máxima garantía de calidad. Q20/382.

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

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no ha valorado adecuadamente sus méritos en la especialidad de francés de las oposiciones de educación secundaria de 2020. No comprende que no alcance los siete puntos de experiencia laboral, habiendo estado contratada desde el curso escolar 2009-2010. Además, expone que posee una licenciatura en filología francesa, cursada en Francia, y no se le otorga puntuación. Manifiesta que la desventaja con otros aspirantes es aún mayor al haber disminuido la valoración de la experiencia y de la formación con respecto a las oposiciones de 2010, y que, como resultado, los veinte aprobados sin plaza que llevan trabajando desde ese año, sin posibilidad de obtener plaza por no convocarse oposiciones, y que han ido acumulando puntos por la formación, se ven obligados a opositar para las cuatro plazas propuestas junto a aspirantes de la generación siguiente que igualan o sobrepasan su puntuación. Q20/589.

- 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 le contesta a una instancia en la que suscitaba varias cuestiones en relación con la adjudicación de plazas vacantes de profesor de religión en educación secundaria. Por ejemplo, solicitaba conocer los criterios aplicados para la inclusión de las personas aspirantes en la lista de sustituciones o en la de vacantes, o la justificación de los llamamientos realizados a dos personas situadas en puestos de la lista de contratación posteriores al que ella se encuentra. Q20/639.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque no está conforme con el proceso de adjudicación de plazas de grado superior 2020/2021. Q20/796.
 - Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado su reincorporación a las listas de contratación de profesor de educación secundaria, de las que fue excluido por carecer de la formación pedagógica y didáctica, a pesar de haberlo ya obtenido. Expone que la denegación obedece a la aprobación de nuevas convocatorias de oposiciones en dicha especialidad, pero que todavía se está haciendo uso de la lista antigua, al no haberse realizado las pruebas. Q20/807.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha tomado la repentina decisión de no renovar su contrato a pesar de su trayectoria profesional, tras once años trabajando en el marco del programa British Council-MEC y habiendo sido coordinadora del mismo. Además, porque no ha sido incluida en la lista general de aspirantes a la contratación de la especialidad que le corresponde, en la posición que derive de los méritos acumulados durante tanto tiempo. Q20/809.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra formula una queja porque el Departamento de Educación ha desestimado su solicitud para que en la adjudicación telemática de plazas (ATP) que se celebraba en agosto de 2020, pudieran formar parte aquellos docentes que habían participado en la ATP del mes de junio y habían resultado adjudicatarios de vacantes. Expone que el departamento anunció en agosto la oferta de un número elevado de plazas, creándose un escenario muy distinto al de junio, pudiendo darse la circunstancia de que docentes que ocupaban peor posición en las listas obtuviesen mejores plazas que las personas que eligieron plaza en junio. Solicitaba, de forma subsidiaria, que se declarase el derecho a la indemnización correspondiente por daños patrimoniales y morales. Q20/886.
 - 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 sindicato.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver el recurso de alzada que presentó frente a las calificaciones definitivas de la oposición de maestros de 2019, de la especialidad de Educación Física. Q20/887.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no le ha permitido participar en la adjudicación telemática de plazas (ATP) de docente que se celebraba en agosto de 2020, por haber participado en la ATP del mes de junio y haber resultado adjudicataria de una vacante. Expone que el departamento anunció en agosto la oferta de un número elevado de plazas, creándose un escenario muy distinto al de junio, habiendo comprobado la circunstancia de que docentes que ocupaban peor posición en las listas han obtenido plazas con mejores características que la suya. Q20/911.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no le reconoce el

perfil de Formación en Línea, a pesar de que la formación que posee supera el número de horas exigido en la Orden Foral reguladora de los requisitos que deben reunir los aspirantes para participar en el procedimiento de acreditación de cada uno de los perfiles recogidos en dicha norma. Expone que la falta de reconocimiento obedece a que dichas formaciones las habría cursado con anterioridad a la publicación y entrada en vigor de dicha Orden Foral. Añade que le resulta de vital importancia el reconocimiento del perfil, pues es determinante para ser o no contratado en un contexto como el actual en el que la situación sanitaria ha ocasionado que muchos ciclos formativos se impartan de manera telemática. Q20/975.

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

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no actualiza las titulaciones previstas para acceder a la contratación temporal como docente. Expone que finalizó los estudios del Grado en Gastronomía y Artes Culinarias, y que ha comprobado que, de conformidad con la relación de titulaciones previstas en la Orden Foral 37/2020, de 8 de abril, del Consejero de Educación, no le es posible acceder a especialidades que, claramente por su contenido, corresponden a su titulación (cocina y pastelería, restauración, turismo y hostelería, procesos y calidad en la industria alimentaria, y elaboración de productos alimentarios). Refiere que, por el contrario, en otras comunidades autónomas (cita el caso de Aragón), el título de Grado en Gastronomía sí está contemplado. Q20/981.

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

- Un sindicato presenta una queja porque las personas aspirantes al puesto de maestro en castellano no podrán presentarse a varias especialidades en la próxima convocatoria y proceso selectivo, habiendo de optar por una u otra disciplina. Expone que ello contrasta con lo que sucederá con quienes aspiran a puesto de maestro

en euskera, por lo que solicita que se prevenga una posible situación discriminatoria. Q20/1098.

▪ Se informa al sindicato que todavía no existe una actuación concreta supervisable.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no incluye el Grado en Diseño de Moda como titulación académica para formar parte de las relaciones de aspirantes a la contratación temporal de puestos docentes en determinadas especialidades. Expone que, a pesar de que el departamento le indicara que estaba prevista la actualización de las titulaciones contenidas en la Orden Foral reguladora, a fin de adecuarlas a las expedidas actualmente por las universidades, todavía no se han modificado. Solicita que esta actualización se realice periódicamente, para que ninguna persona que esté en posesión de nuevas titulaciones, que en muchas ocasiones son más específicas que las incluidas inicialmente como habilitantes, se queden sin la posibilidad de acceder a un empleo público. Q20/1257.

▪ Queja considerada en vías de solución.

c) Departamento de Salud. Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud no valora los servicios prestados en el sector privado en la constitución de las listas para la contratación temporal de auxiliar administrativo en el Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea. No está conforme con que se valoren en exclusiva los servicios prestados en cualquier Administración pública, en el establecimiento y especialidad correspondiente al puesto al que se opta, y solicita una modificación de la normativa actualmente en vigor. Q20/383.

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

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio de Genética del Complejo Hospitalario de Navarra ha bloqueado hasta en cuatro oca-

siones su contratación tras haber sido llamada para ofrecerle distintos puestos. Manifiesta que cumple con todos los requisitos para ser contratada y considera que se están vulnerando sus derechos laborales, ya que las contrataciones en dicho servicio no se están realizando conforme a la normativa vigente. Q20/729.

- Queja considerada en vías de solución.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le realizó una oferta de contratación temporal para prestar servicios como auxiliar administrativo en un centro de atención primaria, pero, después de formularse y haberla aceptado parcialmente, el órgano administrativo la ha dejado sin efecto, por no cumplir el nivel exigido de conocimiento de euskera. Expone que en ningún momento se le exigió dicho requisito, ni en el momento de apuntarse a las listas, ni cuando se le ofreció el contrato. Q20/882.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Pendiente de respuesta.
- Un sindicato interpone una queja porque el Departamento de Salud y el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no reconocen la categoría de Trabajo Social como una profesión sanitaria. Demanda una regulación foral en la que esta se incorpore, a fin de dar coherencia a la visión integral de la salud, visibilizar las peculiaridades y especificidades del desempeño de la profesión en este ámbito y terminar con la situación de desigualdad que viene padeciendo el colectivo con respecto a otras y otros profesionales considerados como categorías sanitarias. Q20/1204.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud vulnera el orden de prelación establecido legalmente al configurar las listas de aspirantes a la contratación temporal resultantes de la oposición para puesto de trabajo de Auxiliar Administrativo al servicio de la

Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos. Expone que se da la circunstancia de que personas que no accedieron a la segunda prueba o, accediendo a ella, no superaron ninguna de las partes, se encuentran en mejor situación que la suya, que sí se presentó a la segunda prueba y superó la primera parte. Solicita que se rectifique el procedimiento de creación de listas de contratación, al vulnerar los principios de mérito y capacidad. Q20/1296.

- Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - No aceptada.

B) En relación con las entidades locales de Navarra:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Huarte/Uharte no le ha informado ni le ha incluido en el proceso de funcionalización y reconocimiento de indemnizaciones a personas que ocupan el puesto de oficial administrativo en dicho ayuntamiento, que ha tenido lugar mientras se encontraba de baja laboral. Además, las tareas que le habían sido encomendadas de manera provisional son desempeñadas por otras personas, sin tampoco habérselo comunicado, repercutiendo todo ello en su salud. Q20/398.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Huarte/Uharte ha previsto, entre los requisitos de la convocatoria para la constitución de una relación de aspirantes al desempeño, mediante contratación temporal y en régimen laboral, de un puesto de trabajo de Oficial Administrativo, el relativo a ser mujer, lo que considera discriminatorio para los hombres. Asimismo, considera discriminatorio que se excluya a los ciudadanos inscritos en el Servicio Navarro de Empleo/Nafar Lansare de fuera de los municipios de Huarte/Uharte, Burlada/Burlata, Villava/Atarrabia y Esteribar. Q20/688.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no ejecuta una sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Navarra que se pronunció favorablemente a sus pretensiones -valoración de unos méritos propios con resultado de adelantar su posición en la lista para la contratación temporal del quinto al segundo lugar- y no le contesta a una solicitud para que se declare la nulidad del trámite de valoración de méritos llevado a cabo por el Tribunal calificador en el proceso selectivo para la contratación temporal de técnicos de recursos humanos. Q20/888.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
 - Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza ha previsto, entre los requisitos de una oferta de contratación de auxiliar técnico de apoyo a la actividad cultural y turística, 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. Q20/719.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Etxauri ha rescindido su contrato como empleado de servicios múltiples por no superar el periodo de prueba. Expone que, entre los motivos que se le han indicado para justificar la rescisión, se hace referencia al desconocimiento de algunas funciones del puesto, circunstancia que considera que se habría solucionado perfectamente con una breve formación. Q20/740.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
 - Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata le ha facilitado determinada documentación relativa a los llamamientos que había realizado para las contrataciones temporales de puestos de trabajo de peón de limpieza viaria y/o interiores, que no coincide con la documentación que ha remitido al Tribunal Administrativo de Navarra con motivo del recurso de alzada que presentó frente a la desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños que sufrió su hermana como consecuencia de la falta de llamamiento para dichas contrataciones. Q20/747.
 - Queja extemporánea (más de un año).
 - Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Arantza, al haber quedado vacante el puesto de peón de servicios múltiples, ha optado por convocar un nuevo procedimiento selectivo para favorecer la contratación de personas mayores de 52 años, en lugar de contratarle a él, quien ocupaba la segunda posición en la lista resultante de la convocatoria. Q20/1074.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Villava/Atarrabia exige, en las solicitudes de acceso al empleo público, la cumplimentación del apartado "Natural de (localidad, provincia, país)". Considera que ello es anticonstitucional y que resultaría suficiente con completar el de "Nacionalidad". Q20/1151.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- C) En relación con la Universidad Pública de Navarra:**
- Una ciudadana presenta una queja porque la Universidad Pública de Navarra considera que, a partir de dos renunciaciones de un aspirante a ofertas de contratación por tener contrato de trabajo en vigor, este debe ser excluido de la lista en la que se encuentre. No está conforme con el criterio seguido, pues cree que la penalización solo

procede cuando se alega el mismo contrato de trabajo, siendo hechos causantes distintos la acreditación de contratos laborales diferentes. Además, presenta la queja porque la universidad le ha inadmitido un recurso en el que mostraba su desacuerdo con dicho criterio, por considerar que se presentó frente a mera información y no frente a un acto administrativo. Cree, por el contrario, que se trata de un acto, en la medida en que tiene trascendencia en el procedimiento de listas de contratación. Q20/1176.

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

3.2.2 Agricultura y ganadería.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le reconoce como titular de los derechos de la Política Agrícola Común (PAC) en varias fincas de su propiedad. Expone que formalizó un contrato de arrendamiento de dichas fincas y que, tras un procedimiento judicial iniciado por incumplimiento del arrendatario, se efectuó la entrega de la posesión de las mismas. Sin embargo, a pesar de haber comunicado a dicho departamento estos extremos, este no le hace constar como titular a efectos de la PAC. Q20/418.

- Queja considerada en vías de solución.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso hace más de un año frente a una resolución sobre una ayuda a la medida para inversiones en explotaciones agrarias distintas a regadío en la zona de actuación del Canal de Navarra. Q20/480.

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

- Un ciudadano presenta una queja porque el Consejo de la Producción Agraria Ecológica de

Navarra /Nafarroako Nekazal Produkzio Ekologikoaren Kontseilua (CPAEN/NNPEK) le deniega a su madre la inscripción como operadora ecológica de las fincas de su padre fallecido y, en consecuencia, el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le otorga la asignación económica que le corresponde por los cultivos ecológicos que viene realizando. Q20/724.

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

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Torres del Río no le facilita el expediente administrativo de convocatoria y adjudicación de lotes de comunal de 2020 que ha solicitado para comprobar si se han cometido irregularidades en dicho procedimiento. Expone que le ha sido denegada su solicitud de adjudicación de parcelas comunales por no haberla presentado en plazo, pero sospecha que estas han sido adjudicadas de manera directa, sin haberse aprobado en pleno ni publicado. Defiende que reúne todos los requisitos para resultar adjudicatario de lotes comunales e indica que la falta de concesión le ocasiona graves perjuicios económicos. Q20/1101.

- Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - Pendiente de respuesta.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente le prohíbe la tenencia de un corral doméstico para autoconsumo, por estar establecido en suelo urbano de una población mayor de 1.000 habitantes. Considera que fijar dicho límite de población resulta discriminatorio, pues es superado en el 95 por ciento de las localidades de la Zona Media y Ribera de Navarra, y que los corrales resultan inocuos, habiendo estado tradicionalmente ubicados en las viviendas en suelo urbano. Q20/908.

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

3.2.3 Bienestar social.

A) En relación con la renta garantizada:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en resolver el recurso de alzada que interpuso frente a determinadas irregularidades sufridas en relación con la percepción de la renta garantizada. En dicho recurso muestra su disconformidad con las cantidades de ayuda percibidas, con respecto a las reconocidas a su exmarido, pues son cuantías idénticas y sus situaciones personales son notoriamente distintas. A este respecto, denuncia que su exmarido, desatendiendo sus deberes legales, no ha comunicado que se ha mudado a la vivienda donde residen sus progenitores y que es allí donde ejerce la custodia de los menores. Ahora conforma una unidad familiar mayor y no abona ni alquiler ni suministros, generándose, al percibir ambos la misma cantidad de renta garantizada, una evidente situación discriminatoria. Hace referencia al incremento del alquiler y a las dificultades que atraviesa como familia monoparental, calificando su situación de "feminización de la pobreza". Q20/23.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le exige el reintegro de la renta garantizada que percibió entre noviembre de 2017 y junio de 2018, por haber observado, al valorar una nueva solicitud de la prestación, que él y su mujer obtuvieron ingresos por actividad laboral que no fueron comunicados ni en tiempo ni en forma. Expone que no pudo aportar el contrato de trabajo en el momento de comenzar la relación laboral porque este se suscribió de forma posterior al inicio de la actividad, si bien la fecha que consta en el mismo coincide con la fecha de inicio. Defiende que cumplió con su obligación de comunicar su nueva situación laboral al trabajador social. Q20/351.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en abonarle la renta garantizada concedida. Expone que precisa la ayuda de manera urgente, pues necesita abonar, entre otros gastos, la cuota de autónomos de la Seguridad Social, a fin de poder beneficiarse de una subvención de incentivo al autoempleo. Q20/358.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de Arguedas, Valtierra, Villafranca, Milagro y Cadreita, ha gestionado erróneamente la solicitud de renovación de la renta garantizada que tiene reconocida. Expone que la trabajadora social le indicó que ya tenía todo preparado para solicitarla. Sin embargo, al percatarse un mes después de que no se le había abonado, acudió a la mancomunidad para solicitar explicaciones. Añade que no pudo tener cita con la trabajadora social hasta un mes más tarde, momento en que le informó que la renovación no había sido solicitada y en que procedió a formalizarla. En consecuencia, manifiesta que ha dejado de percibir dos mensualidades de renta garantizada por razones imputables a la trabajadora social. Q20/362.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha retirado la renta garantizada debido a la ocultación de datos sobre las circunstancias y requisitos exigidos para el acceso a la prestación, en concreto, por ocultar una relación estable con el padre de su hija. Defiende que no se le ha otorgado un plazo de alegaciones que le permita acreditar que ella, en el momento de la inspección, únicamente se encontraba de visita en el domicilio del padre de la niña, debido a la buena relación que ambos mantienen, y que dispone de los certifi-

cados de empadronamiento tanto de ella como del otro progenitor que demuestran que residen en diferentes viviendas. Q20/380.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado el derecho a percibir la renta garantizada, al no haber acreditado una vida independiente de sus progenitores en los últimos dos años, ni tampoco una situación de alta laboral durante, al menos, un año en el Sistema de Seguridad Social. Sin embargo, defiende que lleva empadronado desde el mes de diciembre de 2018 en la localidad de Burlada/Burlata y que ha alquilado una habitación todo este tiempo, sin que conste que cuente con apoyo familiar ni la presencia de sus progenitores en la Comunidad Foral de Navarra. Expone que no puede acreditar la situación de alta en el sistema de la Seguridad Social porque no puede trabajar, entre otras causas, como consecuencia de un accidente que sufrió, por lo que solicita que se admitan medios distintos de acreditación. Q20/387.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le tramita la renta garantizada, por no coincidir su lugar de empadronamiento con su lugar de residencia, si bien ambos se encuentran en Pamplona/Iruña. Expone que se encuentra en una precaria situación económica e indica que reside en Pamplona/Iruña desde hace veinte años, habiendo los últimos dos años vivido mediante alquileres de habitaciones en diferentes barrios de la ciudad, no pudiendo acceder a la documentación de los contratos de alquiler, por no serle facilitada por la parte arrendadora. Q20/399.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Derechos Sociales les ha notificado el inicio de un expediente de reclamación de renta garantizada indebidamente cobrada, por no haber hecho declaración alguna sobre los ingresos de la pensión que uno de ellos tiene reconocida en Perú desde el año 2015. Niegan haber ocultado datos al departamento, pues han aportado toda la documentación que obra en su poder. Q20/704.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha dado por finalizado el procedimiento administrativo relativo al expediente de su solicitud de renta garantizada, al no haber presentado la documentación requerida, necesaria para resolver la solicitud, en el plazo establecido. Defiende que sí aportó la documentación en plazo y también la que le indicó la trabajadora social. Expone que actualmente carece de ingresos, por lo que necesita la prestación. Q20/786.
 - 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 la percepción de la renta garantizada por no haber residido en Navarra durante el año anterior a su concesión. Expone que se trasladó a Ecuador, de donde es originaria, debido al fallecimiento de su padre, y que su intención era la de permanecer allí durante dos meses. Sin embargo, por diversas circunstancias y por la imposibilidad de regresar a causa de la covid-19, tuvo que quedarse más tiempo del inicialmente planeado. Además, formula la queja porque el trato recibido por la trabajadora social de la unidad de barrio no ha sido adecuado. Indica que no le tramita una nueva solicitud de renta garantizada, no le informa sobre otras prestaciones y ha mostrado una actitud grosera con ella. Q20/793.

- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha acordado extinguirle la renta garantizada que venía percibiendo e incoarle un expediente sancionador, por haber ocultado información o haber aportado datos erróneos para el reconocimiento de la prestación, en concreto, por presumir que reside junto a su pareja. Sin embargo, niega la presunción que realiza el departamento y afirma que no tiene pareja, lo cual intenta acreditar con certificados de empadronamiento y convivencia de dicha persona en una vivienda distinta a la suya. Q20/924.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) le ha practicado embargos de cantidades percibidas en concepto de renta garantizada, como consecuencia de una deuda que mantiene por una multa de tráfico. Expone que ha reclamado su devolución porque excede de los límites de inembargabilidad establecidos legalmente, habiéndose reconocido por la agencia la existencia de un error, pero teme que no se le reembolse el importe embargado. Q20/926.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Cortes le está practicando sucesivos embargos en la cuenta corriente a fin de saldar una deuda que mantiene. Expone que es receptor de una ayuda social garantizada y que no dispone de otros ingresos. Muestra su disconformidad con la carga de tener que acreditar todos los meses esta situación de necesidad, a fin de evitar las consecuencias gravosas de los embargos. Q20/1076.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda le exige un importe de intereses y recargos por una deuda que mantiene por renta garantizada indebidamente percibida, que no puede asumir porque carece de ingresos. Además, le ha modificado las condiciones del pago fraccionado, fijándole unas cuotas mensuales que le resulta imposible hacer frente. Expone que, si no pudo entregar en plazo la documentación acreditativa de los ingresos familiares, razón por la que se le requiere la devolución de todas las cantidades percibidas en concepto de dicha prestación, fue porque la trabajadora social se encontraba de vacaciones. Q20/1132.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha acordado la suspensión cautelar de la renta garantizada que venía percibiendo. Expone que dicha suspensión obedece a la imposibilidad de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Valdizarbe de contactar con él. Defiende que su teléfono estaba estropeado y que el educador podría haberle localizado por otras vías (correo postal, correo electrónico, teléfono fijo y móvil de su mujer). Considera que existe una total falta de empatía y comprensión por parte del trabajador. Q20/1150.
 - Queja investigada - La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en resolver la solicitud de renta garantizada que presentó ante la falta de ingresos económicos para hacer frente al alquiler, a la educación de su hija de diecisiete años y al resto de gastos. Q20/1270.

- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque la Agencia Tributaria, como consecuencia de una sanción que le fue impuesta por una infracción administrativa cometida hace tres años, le practica embargos de cantidades percibidas en concepto de renta garantizada. Expone que, a fin de evitar futuros embargos, ha llegado a un acuerdo de pago fraccionado de la deuda, pero que le resulta imposible hacer frente al mismo. Solicita que se deje sin efecto el acuerdo alcanzado y que no se le practiquen más embargos sobre la renta garantizada porque esta es inembargable. Q20/1273.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

B) En relación con la inclusión social y otras ayudas:

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha concedido una ayuda extraordinaria para el abono de una factura de luz que le resulta insuficiente, pues no alcanza el importe total de dicha factura, y porque le ha denegado una ayuda para la compra de mobiliario de primera necesidad, al no haber transcurrido diez años desde la anterior solicitud, a pesar de que en normativa se exige únicamente el transcurso de dos años. Q20/309.
- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no prevé ninguna ayuda que atienda sus circunstancias personales. Expone que se encuentra en desempleo, que reside con sus padres, ambos pensionistas, y que se hace cargo de la atención de su padre, persona en situación de dependencia. El departamento le ha indicado que puede ser beneficiario de la renta garantizada, pero su con-

cesión está sujeta al deber de independizarse de la unidad familiar, requisito que le resulta imposible. No comprende que su situación no tenga cabida en ninguna de las prestaciones existentes en el sistema de servicios sociales. Q20/328.

- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no le otorga una ayuda económica que le permita pagar el alquiler de la habitación donde reside. Expone que carece de ingresos y que la búsqueda de empleo ha resultado infructuosa. Teme que, al no pagar el alquiler, deba abandonar la habitación. Q20/493.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones se demora en resolver su solicitud del Ingreso Mínimo Vital. Expone que su unidad familiar constituye una familia numerosa y que el único ingreso que percibe es el subsidio. Q20/1125.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- C) En relación con la protección a la infancia y la adolescencia:**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, atendiendo a una solicitud de colaboración de la Diputación Foral de Gipuzkoa, ha localizado y puesto a disposición de esta última a sus dos hijos para la ejecución de medidas de protección, consistentes en la asunción de la tutela y el ejercicio de la guarda por la Administración pública. La ciudadana muestra su disconformidad con la declaración de sus hijos en situación de desamparo, por cuanto ha venido derivada de un procedimiento irregular de la Diputación Foral de Gipuzkoa. No

comprende que el Departamento de Derechos Sociales, sin haber sido parte del expediente de protección y sin disponer de más documentación que una solicitud de colaboración, ejecute las órdenes dictadas. Q20/4.

- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no asume de manera adecuada la guarda de su hija. Considera que de haberse puesto a su disposición desde el inicio los recursos y mecanismos existentes, y de haber actuado con complicidad y empatía con la familia, la problemática no se hubiera visto acentuada. Expone que los programas del Gobierno de Navarra han distorsionado la realidad de la menor y anulado, a ojos de esta, su autoridad como madre. Además, denuncia que no se le facilita información acerca de los protocolos utilizados en el centro de observación y acogida (COA) en el que se encuentra su hija o de las decisiones que se toman en el ejercicio de su guarda. Q20/303.
 - Queja investigada - La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no adopta las medidas oportunas ante la desatención que los menores en situación de desamparo sufren por parte de los servicios sociales y de las instituciones. Hace referencia a la falta de profesionalidad, a la arbitrariedad de las decisiones y a la adjudicación de contratos a entidades sobre las que no se ejerce ningún control, entre otros. Q20/400.
 - Queja anónima.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no está

llevando de una forma adecuada la asunción de la guarda de sus tres hijos. Expone que, si bien inicialmente estaba conforme con el trabajo realizado para el retorno de los menores a la familia, posteriormente, los continuos cambios de profesionales han dificultado dicho trabajo. Además, no está conforme con que los menores se encuentren en tres pisos residenciales distintos, pues supone una mayor ruptura de la familia y le dificulta las visitas. Considera que se encuentran desprotegidos y que son numerosos los sucesos que así lo reflejan, habiéndose requerido en ocasiones de atención médica. Hace referencia a episodios sexuales que se han dado en dichos pisos. Critica también que se le mantenga desinformada sobre el traslado de uno de sus hijos a un centro terapéutico y de la medicación que se le pueda dispensar. Q20/407.

- Queja considerada en vías de solución.
- Varios profesionales del Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia en dificultad social (EAIA) del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña interponen una queja porque el Ayuntamiento y el Departamento de Derechos Sociales no se coordinan para garantizar que el mencionado recurso, que se encuentra saturado, cumpla los plazos de atención a las familias y a los menores. Señalan que esta demora supone un agravamiento de las situaciones de los y las menores y una falta de atención a sus necesidades, ya que la intervención que requieren precisa de una atención de mayor intensidad y especialización. Q20/451.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque su hijo está siendo sometido a un tratamiento preventivo de quimioterapia, contra la voluntad de este, y a pesar de haber manifestado su deseo de recurrir a tratamientos alternativos. Muestra su desacuerdo con que agentes de policía vayan a buscar al menor al domicilio y con la orden de alejamiento que tiene impuesta como padre. Desconoce las medidas que va a adoptar el De-

- partamento de Derechos Sociales con él, si lo ingresarán en un centro o residirá con otros familiares. Q20/549.
- Queja investigada - Cerrada al haberse planteado el asunto en vía judicial.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, tras haber resultado imposible la formalización de la adopción internacional de una menor en India, no ha desarrollado las actuaciones siguientes con la celeridad debida. Expone que ha sido ella quien ha tenido que impulsar el procedimiento de revocación del auto de adopción ante la falta de actuación o retrasos excesivos de las distintas entidades intervinientes. Además, denuncia que el departamento le ha dispensado una insuficiente información sobre este procedimiento y sobre las tarifas aplicables, y que no le ha indicado los motivos por los que ha sido excluida de la posibilidad de una nueva adopción. Considera también que el trato dado en las respuestas remitidas y en reuniones no ha sido el adecuado, viéndose presionada para abandonar el proyecto de adopción. Q20/557.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
 - Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y el Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia no están protegiendo adecuadamente a sus tres hijos de su padre. Expone que las actuaciones seguidas por los Servicios Sociales de Base de Zizur Mayor/Zizur Nagusia desde que acudió en 2017 para manifestar que no aguantaba la situación de convivencia con su expareja, no han sido suficientes, y que la intervención del punto de encuentro familiar no ha sido adecuada, no habiéndose aplicado medidas tras las denuncias de daños a sus hijos por ella presentadas. Q20/574.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales incumple la sentencia judicial por la que se le atribuye la guarda y custodia de su hijo desde 2011. Considera que el Gobierno de Navarra le ha distanciado de este, primero remitiéndole a un centro de día los días que le correspondían estar con ella y, más tarde, indicándole que es mejor que el niño esté con su padre. Q20/616.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Una ciudadana formula una queja mediante la que solicita conocer determinadas cuestiones relacionadas con el fallecimiento de su nieto en un centro de observación y acogida. Solicita información sobre la justificación del traslado a Tudela del menor, los tratamientos recibidos durante la tutela, la fecha, hora y causa del fallecimiento, y la donación de órganos sin consentimiento de la familia. Q20/697.
 - Queja investigada - Cerrada al haberse planteado el asunto en la vía judicial.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no garantiza el cumplimiento del régimen de visitas con su hija establecido judicialmente. Expone que no han tenido lugar dos visitas acordadas con la menor, la primera, por la situación de confinamiento y las restricciones de movilidad vigentes durante el estado de alarma decretado por la covid-19 y, la segunda, porque la madre de la menor se negó a llevarla al punto de encuentro familiar por temor a un eventual contagio. Añade que la madre obstaculiza continuamente los contactos que le corresponden con su hija. Q20/789.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Una ciudadana presenta una queja porque considera que la actuación del punto de encuentro familiar no ha sido correcta y manifiesta una falta

de confianza en este servicio. Expone, por ejemplo, que cuando existe algún progreso con las menores o se va modificar algo en la modalidad de visitas, siempre se informa antes a la parte no custodia, que no se le ha facilitado atención psicológica a su hijo, que no se informa al juzgado cuando se producen incumplimientos del régimen de visitas por parte del padre y que no se valora profundamente a las menores. Expone que ha sufrido durante los ocho años que duró su matrimonio y, a día de hoy, su expareja sigue pudiendo maltratarle a través de las niñas de manera impune, lo cual está generando un visible daño psicológico en ella y en las menores. Q20/876.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano 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. Q20/967.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el punto de encuentro familiar no atiende sus peticiones de hacer constar en los informes que periódicamente se trasladan al Juzgado, las inadecuadas condiciones en las que se encuentran sus hijos cuando regresan de las visitas con el padre. Ello a pesar de que en el propio Auto del Juzgado de Violencia de Género se especifica que se debe prestar especial atención al estado de ánimo, vestimenta e higiene de los menores. Q20/993.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Dos ciudadanos interponen una queja porque consideran inadecuado el trato general que recibe su hijo y ellos mismos por parte de los edu-

cadores y tutores legales. Describen distintas situaciones acontecidas en los últimos meses que les ha generado dicho malestar, relacionadas, por ejemplo, con la ropa que le compran a su hijo, con una bicicleta que le regalaron, con el consumo de tabaco, con la falsificación de firmas, con el régimen de visitas y con la gestión ante un caso positivo de la covid-19. Añaden que han presentado varias instancias ante el Departamento de Derechos Sociales en las que mostraban su desacuerdo, pero no han recibido contestación alguna. Q20/1036.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque la Policía Foral de Navarra ha publicado una fotografía de su hijo menor de edad en una red social en el momento en el que estaba siendo multado por no llevar la mascarilla. Expone que en el texto que acompañaba a la fotografía se aludía a que el grupo de jóvenes se encontraba fumando drogas. Sin embargo, indica que su hijo no fue multado ni por fumar ni por portar sustancias, y que ha sido expulsado de su equipo a causa de esta falsa referencia. Q20/1112.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Varias asociaciones interponen una queja porque no están conformes con determinados aspectos del sistema de protección de personas jóvenes migradas. Denuncian que se ha expulsado del sistema de protección a veinticinco jóvenes migrados mayores de edad, que contaban en ese momento con una ayuda de emancipación de tres meses y que, tal y como se les informó desde la Subdirección de Familias y Menores, se les dejaba vinculados con el servicio social de base correspondiente. Sin embargo, exponen que no les consta que haya una instrucción ni ningún plan de actuación específicos respecto de este colectivo, por lo que cada unidad de barrio y servicio social de base está actuando según su criterio propio. Q20/1128.

- Queja investigada - La institución trasladó a las asociaciones autoras 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 las interesadas.
 - Dos ciudadanas interponen una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha decidido cerrar el centro de atención residencial de menores de Gazólaz. Consideran discutible que el cierre obedezca a una disminución de la afluencia de migrantes a la comunidad, pues con la reapertura de las fronteras tras la situación de crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, están seguras que volverá a darse un colapso en los recursos. Exponen que la atención inmediata a los menores extranjeros no acompañados constituye una obligación legalmente recogida. Denuncian que el cierre va a ocasionar que muchos profesionales, que han luchado duramente por la integración de estos menores, se queden sin empleo y no sean reubicados. Q20/1175.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le reconoce la situación de acogimiento de una menor que llevó a cabo entre junio de 2018 y marzo de 2019, a instancia de una asociación sin ánimo de lucro que tiene entre sus fines la protección de menores. Expone que, si bien el departamento tuvo pleno conocimiento del acogimiento y del seguimiento realizado del mismo, no le expide un certificado acreditativo porque legalmente no figura que hubiera acogido a la menor, ni que la asociación hubiera realizado visitas al domicilio para su verificación. Q20/1182.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - 230 ciudadanos presentan sus quejas porque no se encuentran conformes con las declaraciones realizadas por una parlamentaria foral del Parlamento de Navarra en una sesión de trabajo de una comisión parlamentaria, en las que se mostraba contraria a la gestación subrogada haciendo un paralelismo con la explotación sexual. Consideran que sus palabras suponen un insulto a este modelo de familia, un discurso de odio y un ataque a los menores nacidos a través de esta práctica. Q20/43 a Q20/165; Q20/170 a Q20/187; Q20/190 a Q20/259; Q20/270 a Q20/289; Q20/292 y Q20/653.
 - Quejas en las que no se aprecia competencia de la institución.
- D) En relación con la protección a las personas mayores de edad:**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha valorado erróneamente la capacidad económica de su madre, a efectos del reconocimiento de la prestación vinculada al servicio de atención diurna, porque ha computado un capital mobiliario superior al límite establecido de 180.000 euros, que ha llevado al otorgamiento de la prestación en su importe mínimo. Expone que desconoce el origen del capital que se le imputa y las razones por las que se han valorado cantidades correspondientes a varios años anteriores al periodo a considerar. Añade que el departamento le ha desestimado un recurso de alzada presentado, por no quedar demostrada la procedencia de los saldos que se le imputan. Q20/437.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
 - Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no adopta medidas ante las inadecuadas condiciones en las que se encuentra su pareja en un centro gerontológico (limpieza, higiene, medicación, salidas...) y porque no procede a su traslado a un centro cercano a Pamplona/Iruña, donde está su entorno familiar. Además, denuncia que, en

una ocasión, en el centro se intervino un paquete que había remitido a su pareja. Q20/870.

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

- Un ciudadano presenta una queja porque la unidad de barrio del Casco Antiguo de Pamplona/Iruña no le brinda a su pareja un trato correcto y adecuado a sus necesidades. Señala que la trabajadora social que tiene asignada no tramita las ayudas que le permitan hacer frente al pago del equipamiento que precisa en la vivienda (silla de ruedas, grúa y adaptador en la cama) y que tampoco se le presta el servicio de ducha a domicilio. Q20/585.

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

E) En relación con la protección de las personas con discapacidad:

- Un ciudadano formula una queja porque las películas y series de una plataforma digital no se adaptan a la lengua de signos para las personas sordas. Q20/1293.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, en una nueva valoración del grado de discapacidad de su hijo, le ha reconocido a este un grado mayor que no se ajusta a la realidad. Manifiesta que su hijo ha experimentado una notable mejoría en el estado de salud debido al abandono de la medicación y critica que no le haya sido realizado un análisis completo de sus capacidades y habilidades. Por otro lado, formula la queja porque, como consecuencia de la errónea valoración de la discapacidad, su hijo no puede trasladarse del centro de educación especial en el que se encuentra a un centro que imparta grados de formación profesional. Q20/13.

- Se informa a la ciudadana que previamente debe plantear la cuestión a la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha procedido a la revisión del grado de discapacidad de su hijo sin su conocimiento y le ha denegado el acceso a la tarjeta acreditativa de tal situación. No alcanza a comprender por qué le deniegan la tarjeta de discapacidad del menor y su participación en las valoraciones, siendo su madre y teniendo la custodia compartida desde hace casi siete años. Se siente invisibilizada y discriminada por ser mujer, y considera que no se está garantizando el derecho a la igualdad de trato entre ambos progenitores. Q20/669.

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

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en reconocer a su marido un aumento del grado de discapacidad al 65 por ciento, resultándole urgente a efectos fiscales del impuesto de sucesión. Expone que, a diferencia de la Comunidad Foral de Navarra, en la que se asimila una incapacidad permanente absoluta a un grado de discapacidad igual o superior al 65 por ciento, en Aragón, donde ha fallecido la hermana de su marido, no es así, por lo que difiere mucho el importe del impuesto según un grado de discapacidad u otro. Q20/808.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en tramitar su solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad, lo que le está ocasionando numerosos perjuicios económicos y psicológicos, ya que no puede optar a ofertas de empleo destinadas para personas con discapacidad en el ámbito público o privado, tampoco a plazas

reservadas para este colectivo en cursos, ni puede aplicarse beneficios fiscales por tal condición. Solicita que, en tanto no se resuelva su solicitud, se le facilite un certificado provisional que le reconozca, al menos, el 33 por ciento de discapacidad. Q20/916.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con la puntuación que el Departamento de Derechos Sociales le ha reconocido a su hijo en el baremo para determinar la existencia de dificultades para utilizar transportes colectivos. Expone los problemas que está atravesando su hijo como consecuencia de la enfermedad pulmonar que padece, y afirma que precisa de la utilización de oxigenoterapia en los desplazamientos que realiza, por lo que las dificultades anteriormente existentes se han visto agravadas, debido a lo pesado del equipo de oxigenoterapia portátil. Q20/985.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no procede a tramitar su solicitud de revisión de su grado de discapacidad. Expone que padece varias enfermedades mentales que le impiden trabajar, tal y como le ha trasladado su médico de cabecera, y que en los últimos meses incluso ha experimentado un empeoramiento de las mismas. Sin embargo, está teniendo dificultades para ser atendido en su unidad de barrio y realizar allí la correspondiente solicitud. Q20/992.
 - 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 Derechos Sociales le ha reconocido una puntuación con la que no está con-

forme en la valoración realizada para determinar la existencia de dificultades de movilidad que impiden la utilización de transportes públicos colectivos. Le llama la atención que se reconozca por parte del equipo de valoración un empeoramiento de la lesión, pero que no se refleje en la valoración. Como consecuencia de la puntuación otorgada, expone que el Ayuntamiento de Aoiz/Agoitz le ha retirado la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida. Q20/1028.

- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque no está conforme con el trato recibido durante la cita para la valoración de discapacidad en el centro de atención a personas con discapacidad de la Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas. Expone que había una predisposición por parte de la facultativa a denegarle cualquier tipo de discapacidad, tras prejuzgar sus circunstancias y sin valorar las dificultades laborales que presenta. Además, durante la valoración, la médica solicitó la intervención de una psicóloga y ambas insinuaron que venía rechazando la atención psicológica. Q20/1057.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque ha cesado la fabricación y oferta de vehículos aptos para personas con diversidad funcional. Expone que desde hace unos cuatro o cinco años las empresas productoras de coches han dejado de realizar vehículos de tres puertas y automáticos acondicionados para personas usuarias de sillas de ruedas. Denuncia que esta situación supone una pérdida de autonomía al ver restringida la movilidad personal de todo un colectivo social. Q20/1281.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano formula una queja porque ha sufrido una situación discriminatoria por parte de una asociación, como consecuencia del trastorno mental que padece. Considera que, al ser la no discriminación un derecho legalmente recogido, debieran tomarse medidas en el asunto. Añade que intentó tratar el tema en el Tribunal Laboral de Navarra en el mes de diciembre, pero este se encontraba cerrado. Q20/1305.

- Desistimiento del interesado.

F) En relación con la tutela de personas incapacitadas:

- Una ciudadana formula una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no está llevando a cabo, en el ejercicio de su tutela, una adecuada gestión de sus recursos económicos, y porque no le presta un trato adecuado. Expone que se le ha cambiado en varias ocasiones la persona de referencia, lo cual supone que no se realice un seguimiento regular de su caso, y que se le han cancelado varias reuniones ya concertadas. Q20/640.

- 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 la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas está incumpliendo el contenido de la sentencia que declara su tutela. Considera que, si bien la fundación debe realizar un seguimiento y control de sus cuentas en los términos acordados en la sentencia, esta no debiera poder acceder a la cuenta conjunta que tiene con su mujer, pues con ello se ve vulnerado el derecho de esta a la protección de datos de carácter personal. Asimismo, cree que es contraria a lo acordado en la sentencia, la prohibición de disponer de una tarjeta de débito mediante la que poder acceder al dinero autorizado mensualmente, así como la imposibilidad de contratar un seguro de decesos. Muestra su desacuerdo con el compor-

tamiento de la persona encargada de la economía en la fundación. Q20/1306.

- Queja investigada - Cerrada al haberse planteado el asunto en vía judicial.

G) En relación con la protección de las personas dependientes:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se está demorando indebidamente en la tramitación de las ayudas para personas dependientes que ha solicitado para su madre, gestionadas por la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo para las Personas. Expone que está experimentando obstáculos para la correcta presentación de la documentación requerida, concretamente, que ha presentado la solicitud de abono por transferencia hasta en tres ocasiones. Q20/1040.

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

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha reducido el importe de la ayuda para personas dependientes reconocida a su madre, no ajustándose el importe actual a su situación económica. Expone que su patrimonio ha sufrido un importante perjuicio, al verse en la obligación de vender parte de sus bienes para poder hacer frente a sus cuidados y mantenerla en su entorno, evitando su institucionalización. Q20/1220.

- 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 Derechos Sociales le ha reconocido a su hijo una cuantía menor de ayuda económica para la permanencia en el domicilio de personas dependientes, que la que le correspondería percibir por capacidad económica, por estar percibiendo prestaciones de análoga naturaleza y finalidad. Defiende que no perciben otras ayudas, con excepción de la prestación por hijo a cargo, pero tiene conocimiento de que el resto de familias también la perciben y, por el contrario, se les ha reconocido la cuantía máxima. Q20/1261.

- Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - No aceptada.

■ Un ciudadano interpone una queja porque el Gobierno de la Comunidad Valenciana se demora en abonarle la prestación de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que le fue reconocida. Q20/1113.

- Queja remitida al Síndic de Greuges de Valencia.

H) En relación con la protección a las familias numerosas y monoparentales:

■ Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en exceso en llevar a cabo el desarrollo reglamentario de la Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero, para la acreditación de las familias monoparentales en la Comunidad Foral de Navarra, que permita el reconocimiento de su condición como familia monoparental y el acceso a las medidas ventajosas que se contemplan en diversos ámbitos. Q20/24.

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

■ Dos ciudadanas presentan dos quejas porque son poseedoras del título de familia monoparental, pero la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y el Departamento de Derechos Sociales no dispensan a este colectivo el mismo trata-

miento que a las familias numerosas respecto a las bonificaciones en el uso del transporte público, incumpliendo así lo establecido en la Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero, para la acreditación de las familias monoparentales en la Comunidad Foral de Navarra. Q20/600 y Q20/839.

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

■ Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Villava/Atarrabia no le contesta a su solicitud de equiparación de la ayuda familiar que percibe con la percibida por las familias numerosas, en la medida en que él constituye una familia monoparental y, en virtud de la Ley Foral de familias monoparentales, ambos colectivos deben equipararse en diversos aspectos, entre ellos, el retributivo. Q20/604.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

■ Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no le aplica una reducción en la tasa de la matrícula de la Escuela Oficial de Idiomas por su condición de familia monoparental. Considera que, de acuerdo con la normativa vigente, se le debe conceder el mismo tratamiento que a las familias numerosas. Q20/987.

- Queja considerada en vías de solución.

■ Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la renovación de la condición de familia numerosa, al no reunir los requisitos tras su divorcio. Expone que está incapacitado para trabajar y que tiene dos hijos a cargo, siendo su situación de gran vulnerabilidad. Q20/989.

- Queja investigada - Remitida al Defensor del Pueblo de España.

■ Una asociación y varios ciudadanos interponen trece quejas 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. Q20/1010, Q20/1159, Q20/1162, Q20/1163, Q20/1164, Q20/1166, Q20/1169, Q20/1171, Q20/1172, Q20/1178, Q20/1193, Q20/1199 y Q20/1255.

- Quejas investigadas - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, para la expedición del título de familia numerosa, obliga, a las unidades familiares solicitantes de dicho título que tienen miembros que estudian en la universidad, a acreditar dicho extremo. Considera que, de acuerdo con la falta de obligación de las personas interesadas de aportar documentos que ya obren en poder de la Administración, establecida normativamente, el departamento debería articular mecanismos para realizar de oficio tal comprobación. Q20/1054.
 - Queja considerada en vías de solución.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en tramitar la renovación del título de familia numerosa, lo que le ha ocasionado la pérdida del bono social. Expone que solicitó con mayor antelación de la debida la renovación de dicho título para poder tramitar en plazo el bono social, pero no recibió una respuesta hasta mucho tiempo más tarde. Critica que ambos documentos tengan similares fechas de caducidad, pues ambas solicitudes se solapan. Q20/1148.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le expide un nuevo carnet de familia numerosa, ante la negativa de su exmarido de compartir el que ostenta con ella, porque deben llegar a un acuerdo entre ambos. Denuncia que se haya producido la

renovación automática de dicho carnet, pese a que su exmarido no reúne los requisitos exigidos establecidos en la página web del Gobierno de Navarra, concretamente, el del empadronamiento de los hijos, quienes constan empadronados con ella en su domicilio y no en el de él. Q20/1258.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

I) En relación con las pensiones asistenciales:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no procede al abono anticipado de la deducción adicional por pensión no contributiva de jubilación que le ha sido reconocida. Expone que, ante esta situación, se ha dirigido telefónicamente al departamento para tratar el asunto, pero no ha logrado contactar con este, ni tampoco de manera presencial, pues tanto el vigilante de seguridad como los agentes de la Policía Foral allí personados, no permiten el acceso al edificio. Q20/1136.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.

J) En relación con la atención prestada por los Servicios Sociales:

- Un ciudadano formula una queja porque la unidad de barrio no le tramita sus solicitudes de renta garantizada y de ayuda de emergencia, y no le ayuda a rellenar la solicitud del ingreso mínimo vital, a pesar de su situación de necesidad, con dos hijos a su cargo, y sin ingresos para poder subsistir y pagar el alquiler del piso. Además, expone que la información que el trabajador social le facilita no siempre es correcta, por ejemplo, en una ocasión le indicó que era necesario que estuviese empadronado para acceder a las ayudas, y una vez conseguido este trámite, le denegó la tramitación de las prestaciones. Q20/756.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de la Zona Básica de Noáin no tramita las ayudas que le puedan corresponder. Expone que, en cada cita que mantiene con la trabajadora social, esta le solicita nueva documentación, no le da unas pautas claras y le indica que no puede ser beneficiario de ninguna ayuda, sin revisar siquiera la documentación. Q20/798.

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

- Una ciudadana presenta una queja porque la unidad de barrio de la Rochapea le ha cambiado de trabajadora social de referencia y no está conforme, pues le gustaría continuar con quien hasta ahora le atendía. Además, expone que la nueva trabajadora ya le fue asignada anteriormente y su inadecuada atención motivó que solicitara un cambio. Q20/308.

- 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 no fue atendida adecuadamente en las dependencias del Departamento de Derechos Sociales cuando acudió a solicitar información relativa al régimen de visitas en las residencias de mayores con motivo de la covid-19. Denuncia el trato recibido y que se le dirigieron expresiones que considera ofensivas. Solicita que se investiguen los hechos, accediendo a las imágenes captadas por las cámaras de seguridad, y que se tomen las medidas oportunas para que estos no se reiteren. Q20/784.

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

3.2.4 Bienes de las administraciones públicas.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Bertizarana no actúa ante una ocupación indebida de la plaza pública de Oieregi por parte de un vecino. Aclara que no se encuentra disconforme con el hecho de que se apile temporalmente, por un lapso de tiempo reducido, el lote de leña de reciente adjudicación, para su cortado y secado, sino con una ocupación constante del espacio público, que va más allá de esa costumbre admitida. Q20/347.

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

- El Concejo de Arizaleta/Aritzaleta formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Yerri/Deierri no le justifica la ocupación de una vía de titularidad del concejo por parte de un vecino propietario de las fincas adyacentes, quien la habría registrado en el catastro a su nombre. Expone que el vecino se ha mostrado reticente, pero finalmente ha accedido, a la realización de obras en la red de aguas, si bien ha rechazado la cementación de la vía. Añade, además, que se ha instalado un cartel recientemente a la entrada de la vía, por el que se prohíbe el acceso a vehículos no autorizados. Q20/805.

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

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Baztan no le contesta a varias instancias en las que solicita el reconocimiento de una servidumbre de paso en la calle pública que llega hasta su vivienda, para continuar utilizándola, aunque se vaya a construir un edificio, en las mismas condiciones en las que viene haciéndolo desde hace cuarenta años. Q20/877.

- Queja considerada en vías de solución.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Caparrosa se está demorando excesivamente en resolver un procedimiento de adquisición de una parcela municipal. Expone

que la superficie de la parcela, aprobada en pleno y publicada en el Boletín Oficial de Navarra, no coincide con la que consta en el catastro, debido a una errónea medición por parte del arquitecto municipal provocada por el mal estado de la misma. En consecuencia, todo el procedimiento, que inicialmente ya se demoró notablemente, debe reiniciarse. Q20/1170.

- Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Viana no adopta las medidas adecuadas para evitar que personas agricultoras de terrenos que colindan con caminos de titularidad municipal, siembren u ocupen estos, dando lugar a situaciones de hecho consumadas, produciéndose una pérdida, en ocasiones irreparable, de la propiedad comunitaria en beneficio de unos pocos. Q20/1233.
 - Queja considerada en vías de solución.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Murchante le ha denegado la compra de una parcela sobrante que linda con su vivienda. Expone que presentó varias solicitudes de compra, pero que, al no recibir respuesta alguna por parte del ayuntamiento, creyó que podría cerrarlo con chapas para añadirlo a su bajera. Añade que este cerramiento fue hecho sin querer perjudicar a nadie y reconoce su responsabilidad al no haber esperado el posicionamiento de la entidad local al respecto. Sin embargo, cree que, por un lado, está la infracción que ha podido cometer al realizar dicho cierre y, por otro, el que sistemáticamente se le esté privando de un aprovechamiento que otros muchos vecinos han podido llevar a cabo, agrupando terrenos de la misma catalogación mediante su compra al ayuntamiento, la ocupación directa o la concesión de licencias de edificación. Q20/1271.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta las medidas necesarias para recuperar el busto de bronce del tenor Julián Gayarre, que fue donado a la ciudad y que actualmente se encuentra en un despacho de la Diputación Foral de Navarra. Q20/1297.
 - Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Acedo ha prohibido la presencia de perros en el bar municipal. C20/1264.
 - Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Concejo de Aspuz carece de un espacio de reunión, tras el incendio de la sociedad. Expone que, recientemente, se ha incendiado la sociedad gastronómica de Aspuz, que constituía el único lugar de reunión de los pocos habitantes del concejo y de quienes acudían los fines de semana. Dado que se prevé que las obras de reparación y reacondicionamiento de la sociedad gastronómica vayan a demorarse unos dos años, considera necesario establecer un punto de encuentro alternativo, sobre todo para el invierno. Para ello, plantea la existencia de algún tipo de ayuda o subvención, en el marco del Programa de repoblación de los Pirineos, o la posibilidad de establecer en un terreno de propiedad municipal una caseta o una nave de la cual pudiera hacerse cargo el Gobierno de Navarra. C20/1779.
 - Se le informa a la ciudadana que previamente debe plantear la cuestión a la Administración.

3.2.5 Comercio y consumo.

- Un ciudadano formula una queja porque una compañía aseguradora le facilitó información errónea sobre la cobertura de un seguro médico contratado. Expone que, a cuatro meses de que su mujer dé a luz, han tenido conocimiento de que el seguro contratado no incluye la atención en el parto ni emergencias relacionadas con el embarazo en ningún centro concertado de Navarra, en sentido contrario a lo que les fue confir-

- mado por la compañía y a lo que constaba en su página web. Indica que la compañía aseguradora reconoce su equivocación, pero se están viendo obligados a sufragar gastos como transporte y hospedaje, al tener que acudir a otra localidad donde el seguro sí cubre el parto. Q20/496.
- Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano interpone una queja porque una empresa de transporte de mercancías se demora en entregarle un microondas que compró y porque no consigue ponerse en contacto con ella. Q20/548.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
 - Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico no le reconoce, en la aplicación del bono social eléctrico, su condición de consumidor vulnerable severo, a la que considera que tiene derecho por motivos económicos, causándole un grave perjuicio. Q20/550.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una ciudadana presenta una queja porque una empresa de telefonía móvil le reclama una deuda por una tarifa que no ha contratado. Expone que no puede asumir la cantidad reclamada y que tampoco puede quedarse sin línea, pues podría recibir alguna llamada al estar inscrita como demandante de empleo. Q20/693.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
 - Una ciudadana presenta una queja porque una inmobiliaria le está cobrando mensualidades de alquiler como penalización por haber abandonado anticipadamente la vivienda de la que era arrendataria. Q20/825.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
 - Una ciudadana interpone una queja porque un establecimiento hotelero de Salou (Tarragona) le ha brindado un trato con el que no está conforme y no ha remitido correctamente al Servicio de Consumo la reclamación interpuesta por los hechos ocurridos. Q20/833.
 - Queja remitida al Síndic de Greuges de Cataluña.
 - Un ciudadano formula una queja porque su entidad bancaria ha llevado a cabo unas actuaciones en relación con su seguro que quiere denunciar. Expone que solicitó que le fuera descontada en un seguro contratado la parte no utilizada de un seguro anterior, pero que no se le ha dado una solución satisfactoria. Q20/772.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
 - Una ciudadana presenta una queja porque su entidad bancaria le ha bloqueado la cuenta bancaria, lo cual le supone dificultades para hacer frente a las cuotas pendientes del préstamo hipotecario que mantiene. Q20/810.
 - 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 Pamplona/Iruña le ha impuesto una sanción por realizar una venta ambulante de bebidas sin autorización. Expone que, durante las fiestas de San Fermín, se encontraba en la vía pública acompañado de más personas portando una nevera con seis litronas de cerveza en su interior, y que los agentes consideraron que las botellas no eran para consumo propio, sino para su posterior venta. Q20/1025.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque una clínica dental privada, tras haber presentado la declaración de concurso de acreedores, ha interrumpido el tratamiento que había contratado. Añade que ha reclamado por correo electrónico, pero que no ha recibido respuesta alguna, y que tampoco puede acudir a sus oficinas porque se encuentran cerradas. Solicita ayuda para presentar una reclamación por incumplimiento contractual a fin de que se le reintegre el dinero abonado. Q20/1111.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana interpone una queja porque está en desacuerdo con las bases de un concurso de fotografía organizado por una entidad bancaria. Discrepa con la base reguladora de la propiedad intelectual de las obras, pues se establece que el organizador del concurso adquirirá derechos sobre ellas en exclusiva y a perpetuidad, independientemente del resultado del concurso. Considera que estas bases son abusivas y encubren el objetivo real, que es hacer acopio de un fondo fotográfico completo del que disponer a voluntad permanentemente, a pesar de no tratarse de una organización cultural, sino de un banco. Q20/1147.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano interpone una queja porque una empresa de automóviles no cubre la reparación del techo solar del vehículo que recientemente ha adquirido y que no le ha sido entregado en óptimas condiciones, siendo él quien tiene que hacer frente al gasto. Traslada su disconformidad con este extremo, puesto que el techo solar es uno de los grandes atractivos del vehículo, objeto principal de su publicidad, y una de las razones por las que decidió la compra de este coche y no de otro. Q20/1217.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque se encuentra en desacuerdo con el cobro de una póliza de seguros por parte de su entidad bancaria. Expone que, al aceptar un préstamo para la compra de un vehículo, no era consciente de que estaba contratando también una póliza. Denuncia el engaño, que no se le informara correctamente y que se haya renovado automáticamente su vigencia. Q20/1218.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana interpone una queja porque su compañía telefónica le ha cobrado una penalización. Expone que, debido a un traslado de residencia, solicitó con antelación a la compañía el cambio de los servicios contratados. Explica que, al no personarse el técnico en varias ocasiones, acudió a una de sus tiendas para tratar el asunto, donde finalmente suscribió un nuevo contrato, pero con una penalización por tratarse de un titular distinto a su hijo. Denuncia no haber sido informada de este extremo y haber estado diez días sin servicios, pese a haber cumplido el periodo de preaviso. Q20/1280.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano interpone una queja porque su entidad bancaria, tras la reciente sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, no le devuelve las cantidades abonadas de más en el préstamo hipotecario formalizado, por estar este referenciado al índice de referencia de préstamos hipotecarios (IRPH). C20/477.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

- Un ciudadano formula una queja por su imposibilidad de acceder a préstamos hipotecarios por estar incluido en el fichero de morosos AS-NEF. Expone que tuvo unos años complicados, teniendo que solicitar varios microcréditos que tiene pendientes de devolver, y que con causa en los mismos aparece en el fichero de morosos. Indica que la entidad bancaria no le concede un préstamo hipotecario que le permita pagar las deudas que tiene pendientes, en tanto no desaparezca de dicho fichero. C20/486.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque su compañía telefónica le cortó la línea telefónica por no poder pagar el plan suscrito, al encontrarse desempleada. Expone que, para poder cancelar dicho plan, la compañía le exige el pago de otra mensualidad. Le interesa saber si es legal pagar por algo que no ha utilizado. C20/576.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana formula una queja por la demora de un taller en la reparación de la calefacción estacionaria de su furgoneta, la falta de información, el traslado de la calefacción a Madrid y el trato dispensado por el personal del taller. C20/596.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque su madre atraviesa una delicada situación económica que no le permite hacer frente a unas deudas que mantiene, tras haber encadenado varios microcréditos. C20/677.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana formula una queja por la actuación de una clínica dental y de una empresa de maquetación. Expone que comenzó un tratamiento de ortodoncia invisible que ha quedado incompleto, habiendo abonado el importe íntegro del mismo de forma anticipada. Por otra parte, indica que suscribió un contrato con una editorial para la maquetación de su libro, abonando el servicio por adelantado, pero que, sin embargo, el trabajo todavía no ha sido realizado y se le deniega la devolución del importe. C20/767.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana presenta una queja por la actuación de una empresa de mudanzas y por la falta de devolución de la fianza por parte del arrendador. C20/837.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque una entidad bancaria no le permite a su hermana rescatar un plan de pensiones. Manifiesta que ha solicitado rescatarlo por razón de su incapacidad, pero que, a pesar de haber remitido la documentación exigida, le ha sido denegado dicho rescate porque ya utilizó el motivo de la incapacidad para rescatar otro plan previo. C20/918.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana formula una queja porque una entidad bancaria ha subido excesivamente la cuota de mantenimiento de una cuenta bancaria de una pequeña comunidad de propietarios. Expone que las condiciones contratadas han cambiado repentinamente y que, además, se les ha comunicado la intención de un nuevo cambio próximamente, así como la eliminación de la libreta. Muestra su disconformidad con esta continua modificación de las condiciones del servi-

cio, que siempre se lleva a cabo en detrimento de los usuarios del mismo. C20/1658.

- Asunto entre particulares. Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano interpone una queja porque su aseguradora le ha denegado una indemnización por los destrozos sufridos en su vehículo. Expone que sufrió un robo con fuerza en su vehículo y que, a pesar de tener contratada la cobertura de los daños producidos por esta causa, se le denegó su solicitud de indemnización, no recibiendo atención ni contestación alguna. Añade que se puso en contacto con la Oficina de Información al Consumidor, donde tampoco le ayudaron y le comunicaron que debería acudir a los tribunales. C20/1668.
- Asunto entre particulares. Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque una agencia de viajes se demora en resolver una reclamación que interpuso. Expone que contrató un viaje a Nicaragua y que, si bien estaba previsto como lugar de inicio Pamplona/Iruña, dadas las adversas circunstancias meteorológicas fueron trasladados al aeropuerto de Bilbao, lo que provocó un retraso en la llegada a Madrid. Añade que el siguiente vuelo hizo escala en México, donde le requirieron pagar de nuevo por el equipaje. Indica que hace ya tiempo que reclamó a la agencia, pero que esta no da noticias. C20/1936.
- Asunto entre particulares. Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana plantea una queja por el inadecuado tratamiento dental que le fue prestado a su padre. Expone que su padre de 78 años comenzó a padecer problemas en los dientes y acudió a la consulta de un dentista, quien le ofreció un tratamiento consistente en la coloca-

ción de unas fundas, por el que abonó 3.600 euros. Denuncia que, a día de hoy, presenta varias heridas en la boca y el tratamiento ha resultado nefasto. Así se lo han confirmado en otra clínica dental, donde próximamente se tiene que someter a un proceso de implantes por el que abonará 5.000 euros. C20/2069.

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

3.2.6 Contratos públicos.

- Una sociedad mercantil formula una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no le contesta a sus escritos en los que cuestiona la adjudicación del anteproyecto del centro ambiental de la Comarca de Pamplona. Dado que considera que la empresa adjudicataria no reunía las condiciones de solvencia técnica exigidas en el Pliego de licitación, solicitó a la mancomunidad, con el fin de comprobar que la adjudicación no había sido irregular o interesada, que le aportara cuanta documentación clarificadora fuese necesaria. Sin embargo, no ha recibido contestación, a pesar de haber reiterado la solicitud. Q20/392.
- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque determinadas empresas de jardinería sufren perjuicios derivados del deber de los poderes adjudicadores, contemplado en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de contratos públicos, de reservar como mínimo un seis por ciento del importe de los contratos adjudicados a la participación de empresas de inserción social. Considera que ello está ocasionando graves perjuicios a empresas del sector de la jardinería que no tienen la condición de centros especiales de empleo sin ánimo de lucro, centros especiales de empleo de iniciativa social o empresas de inserción. Cree que, además de enfrentarse a mayores inconvenientes económicos, se está produciendo

una creciente devaluación de la profesión de jardinero, en la medida en que ya no se da importancia a la formación especializada que uno posee. Q20/1253.

- Se le informa al ciudadano que previamente debe plantear la cuestión a la Administración.

3.2.7 Cultura.

■ Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Cultura, Deporte y Juventud no adopta las medidas pertinentes ante el deficiente estado de conservación en que se encuentra el Monasterio de Yarte, declarado Bien de Interés Cultural de Navarra. Q18/832.

- Queja investigada - [Resolución emitida en 2019](#) - Reabierta en 2020 - No aceptada.

■ Un ciudadano interpone una queja porque se está encontrando obstáculos para ejecutar obras en una vivienda del Valle de Erro/Erroibar catalogada por la Institución Príncipe de Viana. Expone que tal catalogación le exige cumplir con una normativa especial, además de la establecida por el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y por el valle. Critica que, pese a la importancia política de evitar el despoblamiento de la zona pirenaica, únicamente está encontrando trabas. Por ejemplo, dicho departamento le ha manifestado que el tendedero no puede disponer de un elemento de protección desmontable. Sin embargo, defiende que se colocó de esa forma porque la Institución Príncipe de Viana así se lo había indicado. En consecuencia, el inicio de las obras se retrasa cada vez más. Q20/641.

- 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 una sociedad no permite el acceso a personas empadronadas en la localidad que no sean socios o

socias de la misma, ni aun accediendo acompañadas de quienes sí lo son, bajo apercibimiento de una sanción a la persona socia que incumpla lo anterior. Hace referencia a la incoherencia de tal medida, a mayor abundamiento, siendo que sí se permite el acceso a la sociedad de personas no empadronadas en la localidad, acompañadas por un socio o socia. Solicita que se permita la entrada de los vecinos y vecinas que libremente han decidido no adquirir la condición de socio o socia de las instalaciones. Q20/745.

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

■ Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Cultura y Deporte no prevé que las ayudas a la producción de largometrajes, contempladas en la convocatoria Generazinema Producción 2020, puedan solicitarse por personas físicas, sino únicamente por personas jurídicas privadas independientes y agrupaciones de interés económico. Además, expone que, al presentar la solicitud, se produjeron errores informáticos que le impidieron aportar la documentación correctamente, y que el departamento no le ha dado traslado de la desestimación de su solicitud para subsanar la misma. Q20/894.

- Desistimiento del interesado.

3.2.8 Deporte.

■ Dos ciudadanos presentan una queja porque un club de fútbol se niega a conceder la baja federativa a su hijo, jugador juvenil de diecisiete años, que ha solicitado cambiar de equipo. La Federación Navarra de Fútbol considera que la licencia por tres años con retención firmada por el jugador, que le obliga a permanecer en el club, es conforme con la normativa federativa de aplicación. Los progenitores defienden que no les fue facilitada una adecuada información sobre la licencia, ni tenían conocimiento de sus consecuencias, y que, además, se han producido otras bajas federativas, por lo que se está dispensando un trato diferente o injustificado a su hijo. Q19/754.

- Queja investigada - [Resolución emitida en 2019](#) - Aceptada finalmente.
 - Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Cultura y Deporte ha aprobado el reglamento electoral de la Federación Navarra de Fútbol, que exige la presentación de candidaturas mediante un "sistema de listas cerradas", para tres de los cuatro estamentos federativos (deportistas, técnicos y árbitros). Está interesado en optar a la presidencia de la federación, y considera que esta exigencia se opone a la normativa vigente, al limitar indebidamente la facultad de presentación de candidaturas de forma individual, favoreciendo a quienes actualmente se encuentran integrados en las estructuras federativas. Q20/386.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
 - Una ciudadana interpone una queja porque ha sido expulsada de la zona de baño de las piscinas municipales del Ayuntamiento de Aranguren, por considerar que iba vestida, al llevar un tankini estilo vestido y unas mallas de baño hasta la rodilla. Expone que está embarazada y es alérgica al sol, debiendo tomar las medidas correspondientes para evitar la exposición, y que acude a la piscina porque tiene un hijo de siete años que tiene que disfrutar de la temporada estival. Indica que se sintió discriminada porque no incumplía ninguna norma y no entiende que tenga que justificar su alergia al sol para llevar ese tipo de atuendo. Considera que debería ser aceptado, al igual que se aceptan otros diseños de ropa de baño. Q20/806.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
 - Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar se niega a proporcionarle un pase de acceso al polideportivo municipal que le permita acompañar a su hija que cuenta con una discapacidad, en tanto no se modifique en pleno la normativa de acceso. Expone que no quiere hacer uso de las instalaciones, sino únicamente acceder como cuidadora. Sin embargo, se va a ver privada de un pase durante toda la temporada estival, mientras su hija requiere de los cuidados de su madre. Q20/867.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- ### 3.2.9 Educación.
- #### A) En relación con el primer ciclo de Educación Infantil (0-3 años):
- Un ciudadano presenta una queja porque la escuela infantil municipal en la que está matriculado su hijo comunicó, el día anterior a la convocatoria de una huelga de trabajadores, los servicios mínimos que iban a cubrirse. Señala que en la comunicación no se garantizaba el acceso de su hijo a la escuela, sino que se indicaba que ello se conocería al inicio de la jornada de huelga. Entiende que se trata de un intento de la escuela para que se secunde dicha huelga por parte de las familias. Q20/304.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien no le devuelve las cantidades abonadas de más en la escuela infantil municipal durante el curso 2016-2017. Expone que, tras la revisión de la declaración del IRPF de 2016, ha quedado demostrado que abonó mayores cuotas mensuales, pero el ayuntamiento no procede a su devolución. Q20/691.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- #### B) En relación con la admisión a centros (a partir de tres años):
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación y el Departamento de Economía y Hacienda no proceden a revisar

las declaraciones del IRPF aportadas por las familias en el proceso de admisión de un centro concertado, en el que, habiendo más solicitudes que plazas ofertadas, ha tenido una elevada incidencia el criterio de renta. Señala que han sido bastantes quienes han alegado una "renta baja", siendo adjudicatarios de las plazas sin necesidad de participar en el sorteo. Considera que se debe realizar una comprobación de que los ingresos alegados se ajustan a la realidad. Para ello, se ha dirigido a la Comisión de Escolarización y a la Hacienda Foral de Navarra, donde no se le ha facilitado ninguna solución, remitiéndole de uno a otro de los órganos citados. Q20/385.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no le da respuesta a su petición de escolarizar a sus hijos mellizos en una misma aula. Considera que la decisión no debiera corresponder a los centros educativos, sino a las familias, quienes, a la edad de tres años, cuando los menores son escolarizados, conocen sus circunstancias particulares. Expone que, en su caso, además, son niños prematuros, lo que acrecienta la necesidad de estar juntos, pues no han acudido a escuela infantil por indicación médica y nunca se han separado. Dispone de informes médicos que avalan su petición y, a diferencia de la Comunidad Foral de Navarra, otras Comunidades Autónomas tienen regulada la adscripción de hermanos nacidos de parto múltiple a un mismo grupo. Q20/432.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Departamento de Educación no ha admitido a su hija pequeña en el mismo colegio público en el que está matriculado su hermano, como consecuencia de la reordenación de la red de centros educativos públicos de la Comunidad Foral de Navarra publicada en 2019. Expone que uno de los motivos por los que tomaron la decisión de cambiar de domicilio, fue que la nueva locali-

dad quedaba vinculada al mismo centro escolar al que acudía su hijo mayor. Sin embargo, en el momento de solicitar la matriculación de la pequeña, han tenido conocimiento de la modificación del centro adscrito, lo que repercute negativamente en la conciliación laboral y familiar. Q20/522.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda se niega a emitirle, por no disponer de DNI o NIE, un certificado en el que conste que está exenta de la obligación de presentar declaraciones tributarias, el cual le permitiría acreditar su nivel de ingresos y obtener la puntuación correspondiente en el procedimiento de matriculación en educación secundaria de su hija. Además, formula la queja porque el Departamento de Educación, ante la imposibilidad de disponer de dicho certificado, no da validez a otra documentación justificativa de sus ingresos (declaración jurada, justificante de ingresos del Gobierno de Navarra e informe de la trabajadora social). Considera que se está vulnerando el derecho de su hija a la educación, el acceso en condiciones de igualdad y la libertad de elección de centro por parte de los progenitores. Q20/601.
 - Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación, al valorar la solicitud de matriculación de su hija en primer curso de educación secundaria, no le ha otorgado puntuación por proximidad lineal del centro educativo a su centro de trabajo. Expone que es bombero y su puesto de trabajo y el lugar donde desempeña una parte importante de sus esfuerzos se encuentran en una zona dentro del límite a considerar. Q20/661.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido su soli-

cidad de escolarizar a su hijo mayor en el mismo centro en el que han sido admitidos sus hermanos menores. Expone que ha elegido dicho centro por su modelo lingüístico y sus valores educativos, por ser un centro católico y concertado, y por la idoneidad de las instalaciones para la situación de fragilidad física y muscular de su hijo mayor (ascensor, patios en planta baja, uno de ellos con suelo de goma y otro interior, estancias despejadas con esquinas romas, clase de psicomotricidad, piscina para realizar la hidroterapia que tiene prescrita para su recuperación...). Añade que, por el problema de salud de naturaleza autoinmune y neurológico de su hijo, no sería aconsejable que los tres hermanos acudiesen a centros diferentes, teniendo que enfrentarse a distintos ambientes epidemiológicos. Además, la escolarización conjunta mejoraría la conciliación de su vida familiar y laboral. Q20/664.

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

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a su hija en el centro solicitado en su primera opción para cursar primero de educación secundaria, al haber más solicitudes que plazas a cubrir. Exponen que se les confirmó la admisión provisional de su hija, y que así figuraba en la plataforma Educa, pero que, transcurrido el plazo para formular alegaciones frente a la admisión provisional, se les comunicó telefónicamente desde el centro que su hija probablemente no sería admitida por efecto de la ratio de alumnado prevista. Critican que se les haya privado de su derecho a formular alegaciones durante el proceso de admisión. Indican que el centro escogido, de modelo D, es el centro público más próximo a su domicilio, por lo que la matriculación de su hija en otro centro puede afectar negativamente a la conciliación laboral y familiar. Además, saben que el centro no tiene inconveniente en admitir algún alumno más. Q20/705.

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

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a sus hijas en el modelo A de un centro escolar público porque realizó la preinscripción fuera de plazo y porque se trata de un cambio de modelo lingüístico. Expone que el error en la preinscripción fue debido a un despiste por exceso de trabajo, que no fue dejadez, sino desinformación. Manifiesta que no es conveniente que sus hijas continúen sus estudios en el actual centro porque la mayor ha tenido diversos conflictos con docentes y la menor presenta problemas de aprendizaje. Q20/716.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a uno de sus hijos en el mismo centro en el que han sido escolarizados sus hermanos. Expone que su hijo tiene diagnosticado TDAH y que este centro cuenta con un proyecto similar al que tenía el centro en el que se encontraba matriculado en su anterior lugar de residencia. Además, indica que el centro donde han tenido que matricularle es bilingüe, lo que le hace temer que no pueda seguir el nivel exigido y sufrir de una forma desproporcionada situaciones que resulten imposibles de sobrellevar. Expresa su voluntad de que sus hijos sean escolarizados en un centro público, de calidad, laico e integrador, pero, por el contrario, han tenido que matricular a su hijo en un centro concertado, teniendo además dificultades para hacer frente a las cuotas mensuales. Q20/721.

- Queja investigada - Resolución emitida - No aceptada.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a su hijo en el centro solicitado en su primera opción para cursar primero de educación secundaria. Expone que, en el plazo establecido al efecto, cumplimentó la solicitud de matriculación a través del formulario web, siéndole esta confirmada. No obstante, añade que, al no recibir ninguna

noticia sobre la solicitud y contactar con el centro, se le indicó que esta no había sido recibida y que no era posible realizar una nueva porque el plazo había ya finalizado. Q20/726.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación fija en fechas posteriores al inicio del curso escolar, el periodo extraordinario de admisión del alumnado que ha cambiado de domicilio después del periodo ordinario, lo que ha ocasionado que su hijo haya iniciado el curso escolar cinco días más tarde que el resto. Muestra su disconformidad con que su hijo perdiera una semana de clase, por cuanto el centro disponía de plazas y ya había adquirido el material escolar. Q20/933
 - Queja investigada- [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le deniega el traslado de centro escolar de sus hijos, solicitado en el plazo extraordinario de matrícula, al no haber existido un traslado de domicilio con fecha posterior al cierre del plazo ordinario de preinscripción. Considera insuficiente que únicamente se autorice el cambio en el supuesto de cambio de residencia, pues pueden surgir infinidad de circunstancias tras el plazo ordinario de matrícula que hagan necesario el mismo. En su caso, expone que el nuevo centro escolar, por recomendación médica, sería un espacio más seguro frente al contagio de la covid-19, que está situado cerca de su domicilio, pudiendo conciliar mejor la vida laboral y familiar, y que es público, lo que supone una ayuda, dada la reducción de ingresos que ha sufrido. Q20/951.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Varias familias interponen una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a sus hijos e hijas en primer curso de educación se-

cundaria, 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. Q20/665.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
 - Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación, tras haber autorizado la admisión de su hijo en un colegio público, ha dejado sin efecto la misma, al considerarla indebida por no deberse a un cambio de residencia. Expone que, en todo momento, se guió por lo que le indicaron en el centro de destino, en el que había plazas vacantes y al que su hijo ha llegado a acudir. Considera que el retorno del menor al centro de origen puede ser perjudicial para el niño. Q20/375.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- C) En relación con la atención a los alumnos con necesidades educativas especiales:**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación no pone a disposición de su hijo en el centro escolar un profesor de apoyo PT (pedagogía terapéutica) con conocimiento del lenguaje de signos, al no contar con personal con dicho perfil lingüístico. En su lugar, el departamento le ha asignado un profesor PT que carece de esta formación, dejando a su hijo en una delicada situación, al limitar considerablemente su posibilidad de comunicación. Q20/352.
 - Desistimiento del interesado.
 - Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no integra adecuadamente a su hijo, que requiere de Unidad de Currículo Específico (UCE), en el modelo D de un instituto público. Expone que, al no contar este

centro con UCE en el modelo D, se vio obligado a matricularse en el modelo A, pero con una integración en el modelo D, a fin de no perder el modelo lingüístico que venía estudiando y de mantener su entorno social. Indica que, si bien inicialmente la idea resultó satisfactoria, poco a poco se han ido restringiendo las horas de integración, lo que está perjudicando a su hijo. Q20/421.

- 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 formulan una queja porque el Departamento de Educación se mantiene pasivo ante determinadas actuaciones del centro escolar al que acude su hijo, que están perjudicando a su rendimiento, evaluación y desarrollo académico. Entre ellas, exponen que su hijo fue incluido en una Adaptación Curricular Individualizada (ACI) sin haber sido informados previamente, pero realizaba las mismas tareas que sus compañeros de clase, lo que demuestra que era un recurso del que no precisaba. Además, manifiestan que no les han sido especificadas las pruebas que se le van a realizar para la elaboración de un informe psicopedagógico y que no les facilitan explicaciones acerca de la referencia en sus calificaciones a una Adaptación Curricular de Acceso (ACA). Q20/592.

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

D) En relación con la educación primaria:

- Una ciudadana presenta una queja porque el centro concertado escolar en el que se encuentra matriculado su hijo, por segundo año consecutivo no le ha informado de la fecha de celebración del festival de Navidad en el que este participa. Q20/6.
- Se facilitó información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Educación no les responde a una consulta realizada acerca de la obligatoriedad de las familias de un centro escolar público de abonar una determinada cantidad económica para material escolar. Al considerar que tal medida podría contradecir el derecho a una educación pública gratuita, solicitaron conocer una justificación detallada de los ingresos recibidos, a mayor abundamiento porque ya les había sido requerido diverso material educativo que no hubo problema en aportar (bata, carpeta...). Q20/396.

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

E) En relación con la educación secundaria, bachiller y la formación profesional:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación no oferta la materia de Fundamentos de Administración y Gestión dentro del itinerario de Ciencias Sociales de la modalidad de Bachillerato de Humanidades y Ciencias Sociales, en un centro educativo para personas adultas. Expone que, en la actualidad, dicho centro pone a disposición del alumnado todas las materias de oferta obligatoria recogidas en la normativa que resulta de aplicación, a excepción de la materia de Fundamentos de Administración y Gestión, sin que existan criterios objetivos que justifiquen dicha situación. Considera que dicha materia debería impartirse porque el itinerario de Ciencias Sociales es el elegido por el 40,48% del alumnado, tiene contenidos eminentemente prácticos, proporciona una formación que ha sido considerada, tras la crisis financiera del 2008, como muy necesaria para el conjunto de la población, y porque proporciona una base de conocimientos introductorios para el alumnado que curse estudios posteriores. Q20/652.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
 - Un grupo de alumnos y alumnas del ciclo de grado medio de artes plásticas y diseño formula una queja porque el Departamento de Educación les otorga un trato discriminatorio en el acceso a grado superior con respecto al alumnado de otros ciclos formativos de grado medio, debido a su obligación de realizar una prueba de acceso, la cual obliga a la preparación en academias privadas, que deja sin opciones al alumnado con escasos recursos económicos. Aluden a su posición desventajosa con respecto al alumnado de bachiller, por el menor número de plazas de grado superior reservadas para el alumnado de grado medio. Consideran que todo ello provoca que el itinerario formativo se dilate innecesariamente en el tiempo o se trunque tras finalizar los estudios de grado medio. Q20/260.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
 - Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha inadmitido a su hija en un grado superior de Formación Profesional. Traslada su disconformidad con la prioridad en la concesión de plazas que se otorga a las personas que han superado los estudios de bachiller, respecto de quienes han superado los de grado medio, pues precisamente para estos últimos el grado superior es la única vía de continuidad de sus estudios. Expone que su hija sufrió de acoso escolar durante la etapa educativa, pero que el grado medio ha contribuido a su recuperación, por lo que teme que, de no obtener una plaza en un grado superior, se produzca un retraso en todos los avances logrados. Q20/906.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
 - Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no le ofrece la posibilidad a su hijo de continuar recibiendo cualquier formación, tras no haber finalizado adecuadamente el anterior curso de formación profesional. Expone que tiene diecisiete años, por lo que no puede acceder a todos los cursos, y que una elección de formación equivocada le está penalizando actualmente. Q20/930.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
 - Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no le permite cursar la única asignatura que tiene pendiente para obtener el título de Grado Superior de Administración y Finanzas, cuyos estudios se vio obligado a abandonar por motivos personales y laborales hace veinte años. Expone que ahora que su situación se lo permite, desea retomar los estudios para poder acceder a la universidad, siendo además que, en el actual plan de estudios LOE, dicha asignatura se sigue ofertando de manera idéntica. Critica que el departamento, una vez realizadas las convalidaciones correspondientes, le informara de que debía matricularse en varias asignaturas y le remitiera al Ministerio de Educación, quien, por su parte, se declaró incompetente para tratar la problemática. Q20/1241.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- F) En relación con la convivencia escolar y el acoso escolar:**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no adopta medidas ante el acoso escolar que sufre su hija en el centro educativo. Afirma que la situación se vie-

ne dando desde hace dos años y denuncia que ni dicho departamento ni el centro escolar hacen nada por evitarlo, sintiéndose desatendida y viendo la situación con mucha angustia. Q20/295.

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

G) En relación con las enseñanzas universitarias:

- Una ciudadana interpone una queja porque la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) no ha adoptado las medidas pertinentes para evitar los ruidos que ha tenido que soportar durante la realización de los exámenes en el centro asociado de Pamplona/Iruña. Expone que los ruidos ocasionados por las obras que se estaban ejecutando, por el alumnado que estaba realizando la Evaluación para el Acceso a la Universidad (EVAU) y por los bedeles, han provocado que no desarrollase adecuadamente los ejercicios. Q20/735.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) se demora en facilitarle las calificaciones de los exámenes que realizó en un centro asociado de Pamplona/Iruña, lo cual le dificulta el poder realizar la matrícula del nuevo curso, y porque no garantizó el cumplimiento de las adaptaciones concedidas por razón de su discapacidad durante la realización de los mismos. Q20/1082.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Educación no le contesta a su solicitud de exención del pago de las tasas por ser-

vicios académicos y administrativos al colectivo de personas con discapacidad en la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Considera discriminatorio que las familias numerosas de categoría especial gocen de tal exención en dichas tasas, entre las que se incluyen los gastos de secretaría y de expedición de títulos, pero no el colectivo de personas con discapacidad, a quienes les supone un mayor esfuerzo obtener una titulación. Q20/1138.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

H) En relación con las becas, ayudas y premios extraordinarios:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado a su hijo la beca solicitada para cursar estudios postobligatorios durante el año académico 2019/2020, al superar el volumen anual de su negocio el máximo permitido. Considera que dicha causa de denegación discrimina al personal autónomo respecto al personal asalariado, porque no es indicativa de la capacidad económica de la unidad familiar, al no tenerse en cuenta el beneficio realmente obtenido, resultado de detracer de los ingresos anuales los gastos correspondientes. Q20/413.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación le exige el reintegro de una beca para cursar bachiller que le fue concedida a su hija, motivado por el hecho de que la alumna no cumplió el requisito de asistencia mínima previsto por la convocatoria (un ochenta por ciento de las clases). Defiende que la inasistencia obedeció a motivos de salud (trastorno ansioso-depresivo de la alumna). Además, indica que no se le supo informar sobre cómo proceder para obtener

la dispensa de escolarización a que se alude en la convocatoria y que contrató a una profesora para poder continuar con los estudios. Q20/500.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital le ha denegado la beca de estudios de 2019/2020, por no haber solicitado correctamente la beca al Ministerio o al Gobierno Vasco, reuniendo las condiciones para ello. Expone que solicitó la beca al Gobierno de Navarra porque se exige superar positivamente un porcentaje menor de todos los créditos matriculados en el curso 2018-2019. Q20/764.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital le ha denegado provisionalmente la beca de estudios universitarios del curso 2019/2020, por no estar matriculado en un curso completo o en el número mínimo de créditos exigido. Defiende que se encuentra matriculado en créditos suficientes, soportando una carga lectiva incluso superior a otros estudiantes universitarios, por lo que solicita la revisión de su solicitud. Además, en lo que respecta a la beca del Ministerio de Educación, expone que este solamente ha tenido en cuenta uno de los dos grados que estudia, por lo que el importe concedido ha sido mucho menor del que le corresponde. Q20/778.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Universidad, Innovación y Transformación

ción Digital, le reclama el reintegro de una beca que le concedió para sus estudios universitarios en el curso 2017/2018, por no haber destinado la misma a la finalidad para la que estaba prevista. Defiende que, si bien la UNED anuló su matrícula ese curso, al no poder abonar el importe correspondiente, destinó la beca concedida a sufragar el importe de la matrícula del curso siguiente y de material. Expone que las serias dificultades económicas que atraviesa y el elevado importe a reintegrar hacen muy difícil la devolución, a mayor abundamiento, en el breve plazo concedido. Q/20/947.

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

I) En relación con las escuelas oficiales de idiomas:

■ Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación se demora en expedirle el título de inglés de nivel C2, tras haber superado el correspondiente curso de inglés avanzado en la Escuela Oficial de Idiomas. Indica que tiene la necesidad urgente de acceder a dicho título para su presentación como mérito en las pruebas selectivas para el ingreso en los centros docentes de formación para la incorporación a la Escala de Cabos y Guardias de la Guardia Civil. Q20/910.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

J) En relación con los servicios de transporte y comedor escolar:

■ Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación, para la prestación del servicio de transporte escolar, no contrata vehículos que dispongan de mecanismo de retención infantil mediante cinturones con tres

puntos de sujeción, que ofrecen mejores condiciones de seguridad a los menores. La ciudadana pone el énfasis en el transporte de menores de tres años, cuyas condiciones de seguridad no se encuentran todavía reguladas. Solicita que se impida la realización de excursiones en autobús con menores de dicha edad, en tanto no se elabore la normativa correspondiente. Q20/29.

- Queja investigada - Remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Varias familias de un colegio público de Estella/Lizarrza presentan dos quejas porque el Departamento de Educación no adopta las medidas pertinentes para solucionar los problemas que presenta la línea del servicio de autobús escolar del que hacen uso sus hijos e hijas. En concreto, denuncian la falta de seguridad vial, haciendo referencia a las peligrosas maniobras que se ve obligado a realizar el autobús, también la impuntualidad en la llegada al centro, así como el excesivo tiempo que permanecen en el autobús los niños residentes en la localidad donde se inicia la ruta. Q20/36 y Q20/37.
 - La primera queja fue solucionada durante la tramitación con la Administración. El interesado desistió de la Q20/37.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación, cuando se convoca una huelga de trabajadores, únicamente garantiza la prestación del servicio de comedor de un colegio público al alumnado usuario del transporte escolar y no al alumnado residente en la localidad donde se encuentra el centro. Considera discriminatoria tal distinción y expone que ha planteado la posibilidad de que sus hijos lleven un bocadillo, pero que el centro se ha negado. Q20/302.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Los alcaldes de los municipios adscritos, a efectos de escolarización en educación secundaria obligatoria y bachiller, al IES Amazabal, de Leitza, formulan una queja porque el Departamento de Educación ha previsto para el curso 2020/2021 la supresión del servicio de comedor escolar subvencionado que se ha venido prestando en el centro al alumnado de educación secundaria obligatoria, así como la unificación del horario con el de bachiller, quienes contaban con una jornada escolar diferente. Consideran que concurre una serie de elementos significativos que justifican el mantenimiento del servicio de comedor, particularmente motivados por la dispersión geográfica de las localidades donde los alumnos residen y las características de los trayectos entre el centro y los respectivos domicilios. En lo que se refiere al horario, exponen que la propuesta planteada ampliaría en ochenta minutos la jornada semanal del alumnado de educación secundaria obligatoria, en tanto que al alumnado de bachillerato se le reduciría en ciento veinte minutos. Critican que la iniciativa de dicha modificación horaria no haya partido del centro y consideran que ello va a provocar diferencias de jornada dentro del mismo distrito escolar y que se va a traducir en una ampliación de la carga lectiva para unos, y en una reducción para otros, difícilmente justificable con criterios pedagógicos, académicos y de bienestar de los alumnos. Q20/518.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Varias asociaciones de padres y madres (APY-MAS) presentan una queja porque el Departamento de Educación ha adoptado la decisión de retirar la subvención para el comedor del alumnado transportado al Instituto Amazabal de Leitza, siendo este el instituto de referencia de la comarca. Teniendo en cuenta la orografía de la comarca, que abarca a Leitza, Goizueta-Arano,

Ezkurra, Areso, Lekunberri-Larraun y Araitz-Betelu, consideran de vital importancia el mantenimiento del servicio de comedor. Q20/681.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Educación ha suprimido el servicio de taxi escolar que venía prestando a su hijo entre su localidad de residencia y Tafalla, localidad donde se ubica el centro escolar en el que estudia. Exponen que el motivo de tal decisión es no haber para el curso 2020/2021 el número mínimo de alumnos que exige el Departamento de Educación para organizar el transporte colectivo. Enumeran las dificultades para hacerse cargo del traslado de su hijo (incompatibilidad del horario escolar con la jornada laboral, patologías que impiden la conducción, otros familiares que requieren sus cuidados...). Temen que ello pueda ocasionar el absentismo de su hijo durante este curso y la merma de su rendimiento escolar. Q20/944.
- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no presta a su hijo el servicio de transporte escolar entre su localidad de residencia y Tudela, localidad donde cursa un ciclo formativo de grado medio, porque el horario en que se imparte la enseñanza en que se ha matriculado es de tarde y no puede beneficiarse del transporte escolar organizado para educación infantil, primaria y secundaria. Expone que su hijo no alcanza la edad mínima para conducir y que no dispone de otros medios para trasladarse. Considera que todos los menores deberían disponer de las mismas oportunidades, con independencia del horario y del curso que elijan. Q20/959.

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

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación incumple la normativa sobre condiciones de seguridad en el transporte escolar, por cuanto, puntualmente, el autobús que cubre la ruta entre Bearin y un centro escolar de Estella/Lizarra no cuenta con acompañante. Añade que esto se suma a la cantidad de veces que ha presenciado negligencias por parte de los conductores, las cuales ha denunciado a la empresa. Q20/1050.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

3.2.10 Euskera.

A) En relación con la presencia del euskera en rotulaciones y comunicaciones a los ciudadanos.

- Un ciudadano interpone una queja porque en el inmueble situado en la calle Paulino Caballero 15, de Pamplona/Iruña, se ha instalado un rótulo en el que pone "Euskarabidea", sin expresarse el nombre de dicho organismo autónomo en castellano. Expone que es un centro que se ha podido habilitar con la aportación de toda la ciudadanía, por lo que se debería colocar también la traducción, de forma que los castellanoparlantes puedan comprenderlo. Q20/686.

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

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Garralda le ha dado una respuesta inadecuada a un escrito en el que expresaba su malestar por la falta de utilización del euskera y de un lenguaje inclusivo de género en una declaración municipal. Q20/698.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

■ Un ciudadano formula una queja porque Euskarabidea/Instituto Navarro del Euskera publica habitualmente su denominación únicamente en euskera, tanto en la página web del Gobierno de Navarra como en otros medios de comunicación. Señala que es reiterada la publicación de noticias sobre el citado organismo utilizando únicamente la denominación de “Euskarabidea”, lo que, según considera, es discriminatorio para los castellanohablantes. Indica que, asimismo, es frecuente que, en la versión en castellano de la página web del organismo, se empleen términos en euskera (cita el caso de “euskaltegi”, en lugar de centro de enseñanza), mezclándose ambos idiomas sin necesidad. Expresa que la traducción de Euskarabidea sería “Camino del Euskera”, y no Instituto Navarro del Euskera. Q20/928.

- No se aprecia vulneración de derechos.

B) En relación con la denominación de localidades:

■ Un ciudadano presenta una queja porque no está conforme con la denominación oficial del Concejo de Osacáin, por figurar únicamente en castellano y no en forma bilingüe en euskera y castellano (Osacáin/Otsakain). Hace referencia a distintas fuentes bibliográficas en las que la denominación de dicho concejo ha sido reconocida en euskera y manifiesta que lo expuesto también sucede en el caso de los demás concejos enclavados en el término del Ayuntamiento de Olabarri, como son Olave/Olabe, Oláiz/Olaitz, Osavide/Osabide, Zandio, Osacáin/Otsakain, Endériz/Enderitz, Beráiz/Beraitz. Q20/1011.

- Queja considerada en vías de solución.

■ Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ochagavía/Otsagabia no hace constar en la aplicación municipal la denominación de la localidad en forma bilingüe en castellano y euskera, alcanzando así la igualdad lingüística. Expone que únicamente figura en euskera y que ya fue subsanada una incidencia similar, cuando únicamente se podía acceder a la aplicación a través de su denominación en euskera. Q20/1202.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

C) En relación con la enseñanza en euskera:

■ Varias familias interponen una queja porque el Departamento de Educación no implanta una línea de modelo D en el colegio público de Mendigorria. Exponen que sus hijos e hijas están matriculados en la escuela infantil municipal, cursando la enseñanza en euskera, por lo que solicitan poder continuar con el mismo modelo en posteriores etapas educativas en la localidad. Consideran que la demanda es significativa, estando justificada la apertura de la línea, que favorecería, además, la subsistencia del centro escolar. Añaden que, al tratar el asunto con el departamento, este les ha generado incertidumbre y no les ha dado explicaciones razonadas. Q20/354.

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

■ Varios ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Educación no implementa en el modelo D del centro educativo al que acuden sus hijos el Programa de Mejora del Aprendizaje y Rendimiento (PMAR) al que deben incorporarse en segundo curso de educación secundaria, lo que les implica un forzoso cambio de modelo lingüístico. Exponen que han realizado sus estudios en el mo-

delo D desde educación infantil, por lo que el cambio va a generarles desarraigo respecto a la identidad de grupo, tan necesaria a su edad. Q20/650.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

D) En relación con las escuelas infantiles:

- Tres ciudadanos presentan tres quejas porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña oferta un escaso número de plazas en euskera en las escuelas infantiles de Pamplona/Iruña (ciclo 0-3 años). Hacen referencia a la desigual distribución territorial de dichas plazas en el término municipal de Pamplona/Iruña, lo que va a ocasionar que escuelas de localidades limítrofes, como Barañáin/Barañain o Mutilva/Mutiloa, vean un aumento considerable del número de inscripciones, así como un incremento de matrículas en las escuelas infantiles privadas. Añaden que en una escuela infantil de la zona sur de Pamplona/Iruña, además de cambiarse su modelo lingüístico, se van a reducir las plazas de lactantes y caminantes en euskera, lo que va a provocar una mayor lista de espera. Consideran necesaria la elaboración de un estudio que responda de forma real, y no política, a la demanda de las familias, y critican la realización, en su lugar, de encuestas por vía telefónica a personas, en su mayor parte, en edad de jubilación. Q20/314, Q20/353 y Q20/365.

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

- Una asociación de defensa del euskera, en representación de varias familias de Ansoáin/Antsoain, formula una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain no oferta línea en euskera en la escuela infantil municipal, a pesar de haberse comprometido hace dos años a agilizar la implantación de dicha línea educativa. Expone que la situación no ha variado desde en-

tonces, y que la oferta de plazas en euskera en zonas próximas a Ansoáin/Antsoain ha cambiado como consecuencia de la decisión del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña de modificar su oferta de plazas en dicho idioma. Q20/319.

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

- Una plataforma de defensa del euskera presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña pretende modificar la oferta de plazas en euskera en las escuelas infantiles municipales, de forma que estas se van a ver drásticamente reducidas. Expone que hay más de ochenta familias perjudicadas que se verán obligadas a matricular a sus hijos e hijas en otros modelos lingüísticos o en escuelas infantiles privadas. Les genera una gran incertidumbre no saber qué va a pasar con ellos y ellas el próximo curso. Defiende el derecho de los padres y madres a escolarizarles en la lengua de su elección. Q20/567.

- Asunto ya tratado anteriormente (Q20/314, Q20/353 y Q20/365), con resolución emitida, que fue aceptada por la Administración.

E) En relación con el requisito del euskera para el acceso a la función pública:

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Berriozar exige el conocimiento de euskera en la convocatoria para la contratación de personal en régimen administrativo para una plaza de gerente de Recursos Humanos. Defiende que en dicho puesto no se utiliza el euskera, que la localidad de Berriozar no se encuentra incluida en la zona vascófona, sino en la mixta, por lo que no cabe exigir preceptivamente el nivel C1 de esta lengua, que no se justifican los motivos por los que no se valora ningún otro idioma comunitario, así como que se quebrantan los derechos del resto de aspirantes. Q20/10.

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

F) En relación con la valoración de euskera en convocatorias para el empleo público:

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Departamento de Educación no valora correctamente el euskera en la resolución por la que se aprueban los procedimientos selectivos de ingreso, acceso y de adquisición de nuevas especialidades al Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria, y de ingreso y adquisición de nuevas especialidades al Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional, a plazas del ámbito de gestión de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Expresa que los aspirantes no pueden obtener, por razón del conocimiento de euskera, cuando acrediten tal mérito, la puntuación que establece el Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, por el que se regula el uso del euskera en las Administraciones públicas de Navarra, de forma adicional a la valoración que les corresponda en concepto de otros méritos. El departamento fija un límite global de puntuación que compromete tal posibilidad. Q20/299.
 - Se facilita información al ciudadano sobre la legislación aplicable.
- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque el Departamento de Educación, en la convocatoria de concurso de méritos para la selección y nombramiento de directoras y directores de centros públicos de enseñanzas no universitarias dependientes de dicho departamento, no especifica si el euskera se encuentra entre los idiomas valorados cuando se presente una candidatura a la dirección de un centro que no imparta únicamente enseñanzas del

modelo D. Solicita que se concrete si el euskera se valora o no, puesto que, de otra forma, los derechos lingüísticos de las personas euskaldunes pueden verse condicionados a una actuación arbitraria. Q20/338.

- Se facilita información al ciudadano sobre la legislación aplicable.
- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ochagavía/Otsagabia, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de dos plazas de gerocultor para la Residencia de Ancianos Valle de Salazar, contraviene varios artículos de la ordenanza reguladora del uso y fomento del euskera, por un lado, por no incluir como requisito el conocimiento de esta lengua, a pesar de ser puestos que tienen como una de las funciones principales la atención directa a la ciudadanía y, por otro, por no puntuarlo correctamente como mérito, pudiendo darse el supuesto de que, con la valoración de la experiencia en un puesto similar, se alcance la totalidad de la puntuación asignada a la fase de concurso, quedando el conocimiento del euskera sin valorar. Q20/443.
 - Se le informa al ciudadano que previamente debe plantear la cuestión a la Administración.
- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Ayuntamiento de Ribaforada, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso oposición restringido, de plazas de empleo de servicios múltiples, no valora el conocimiento del euskera, a diferencia de lo que sucede con el conocimiento de lenguas extranjeras. Q20/444.
 - Asunto ya tratado anteriormente, con resoluciones emitidas, que no fueron aceptadas por las Administraciones.

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza, en el concurso-oposición convocado para proveer una plaza de conserje de la escuela municipal de música "Juan Francés Iribarren", ha establecido unas puntuaciones que, pese a valorar el conocimiento de euskera como mérito, resulta posible obtener el máximo de puntos establecidos para la fase de concurso sin necesidad de acreditar el conocimiento de esta lengua. Q20/453.
 - Queja investigada - El Ayuntamiento informó de la revocación de la convocatoria por motivos ajenos a los aludidos en la queja.
- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, en varias convocatorias de concursos de traslados de diversos puestos de trabajo (encargado de biblioteca, técnico de gestión sanitaria, diplomado en ciencias empresariales, gestor e investigador auxiliar de Hacienda y técnico de Hacienda), otorga menor valoración al conocimiento del euskera que al conocimiento de lenguas extranjeras en las plazas adscritas a la zona no vascofona y a la zona mixta. Q20/458.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de dos plazas del puesto de trabajo de encargado de biblioteca de los municipios de Bera y Lesaka, valora el conocimiento de euskera únicamente como mérito cualificado y no como requisito. Expone que, en la última plantilla orgánica publicada, todos los puestos de bibliotecario de la zona vascofona requieren preceptivamente el conocimiento de euskera, salvo los de Bera y Lesaka. Q20/460.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Departamento de Educación, en la convocatoria del concurso de méritos para la provisión, en régimen de comisión de servicios, de puestos de trabajo para el estudio e implantación de proyectos o programas específicos en centros docentes, no valora el conocimiento de euskera como mérito cualificado en las plazas adscritas a los centros educativos ubicados en la zona vascofona. Q20/464.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque el Departamento de Salud, en dos convocatorias de traslados por concurso de méritos de puestos de psicólogo clínico y de facultativo especialista de área para el Servicio Navarro de Salud/Osasunbidea, otorga menor valoración al conocimiento del euskera que al conocimiento de lenguas extranjeras en las plazas adscritas a la zona no vascofona y a la zona mixta. Q20/481.
 - Asunto ya tratado anteriormente, con resolución emitida (Q20/458), que no fue aceptada por la Administración.
- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar, en la convocatoria para la constitución, mediante pruebas de selección, de dos relaciones de aspirantes para desempeñar el puesto de auxiliar de ludoteca-biblioteca,

ha establecido unas puntuaciones que, pese a valorar el conocimiento de euskera como mérito, resulta posible obtener el máximo de puntos establecidos para la fase de concurso sin necesidad de acreditar el conocimiento de esta lengua. Q20/482.

- Asunto ya tratado anteriormente (Q19/986), con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.
- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso de ascenso de categoría, de dos plazas de Agente Primero/a de Policía Local de Tudela, únicamente valora el conocimiento de lenguas extranjeras y no el euskera. Q20/822.
 - Asunto ya tratado anteriormente (Q18/535, Q18/641) con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.
- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso de oposición, de una plaza de Subinspector de Policía Municipal de Tudela únicamente valora el conocimiento de lenguas extranjeras y no el euskera. Q20/915.
 - Asunto ya tratado anteriormente (Q18/535, Q18/641), con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.
- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque el Departamento de Educación realiza una valoración del euskera como mérito para la contratación temporal de docentes -contenida en la Orden Foral 37/2020, de 8 de abril- que vulnera el espíritu de la Ley Foral del Euskera. Expone que el conocimiento del euskera debería valorarse como un mérito espe-

cífico, pues, al ser valorado junto con el resto de méritos del apartado de formación académica, puede darse el supuesto de que se alcance la totalidad de la puntuación asignada, quedando el conocimiento del euskera sin valorar. Además, solicita que el euskera se puntúe como mérito cualificado en la zona vascofona. Q20/1013.

- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Departamento de Salud, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de nueve puestos de trabajo de Enfermero Especialista en Salud Mental para el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, y para la constitución de listas de aspirantes mediante pruebas selectivas, tanto para su desempeño mediante contratación temporal como por promoción interna temporal, no especifica la puntuación por conocimiento de euskera, sino que se hace una remisión a lo previsto en el Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, regulador del uso del euskera en las Administraciones públicas de Navarra. Critica, asimismo, que para cubrir plazas de la zona mixta y no vascofona, el conocimiento de idiomas extranjeros es más valorado que el del euskera. Q20/1034.
 - Asunto ya tratado anteriormente (Q18/862, Q20/458), con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.
- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Departamento de Salud, en la convocatoria para la provisión, mediante traslado por concurso de méritos, de 26 vacantes de Enfermero Especialista Obstétrico-Ginecológica (Matrona) para el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, no concreta la valoración que

se otorga al conocimiento del euskera en la zona mixta, la cual no debiera ser inferior a la valoración prevista para el conocimiento de lenguas extranjeras. Q20/1100.

- Asunto ya tratado anteriormente (Q18/862, Q20/458), con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.
- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque en la convocatoria para puesto de Auditor/a al servicio de la Cámara de Comptos, el conocimiento del euskera no se valora como un mérito específico, por lo que puede darse el supuesto de que se alcance la totalidad de la puntuación asignada, quedando el conocimiento del euskera sin valorar. Q20/1143.
 - Se informó al ciudadano de la legislación aplicable.
- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Departamento de Salud, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de 24 puestos de trabajo de Fisioterapeuta al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, no especifica la puntuación por conocimiento de euskera, sino que hace una remisión a lo previsto en la normativa reguladora del uso del euskera en las Administraciones públicas de Navarra, sus organismos públicos y entidades de derecho público dependientes, y otorga menor valoración al conocimiento del euskera que al conocimiento de lenguas extranjeras en las plazas adscritas a la zona no vascófona y a la zona mixta. Q20/1160.
 - Asunto ya tratado anteriormente (Q18/862, Q20/458), con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no está respetando sus derechos adquiridos sobre la plaza que venía ocupando como personal contratado y a la que, con posterioridad, se le asignó el perfil de euskera. Expone que ahora, que se ha ofertado la plaza en un concurso y lo ha aprobado, no puede acceder a la misma porque se exige el perfil de euskera. No está conforme porque ya estaba prestando servicios en esa plaza y dicho requisito no sería de aplicación hasta que una nueva persona se incorporase, ya que, en caso contrario, se le está aplicando un requisito con carácter retroactivo, totalmente prohibido por la legislación española. Q20/1294.

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

3.2.11 Extranjería.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Abogacía del Estado y la Dirección General de los Registros y del Notariado no ejecutan una sentencia de la Audiencia Nacional, que declara la nulidad de la pérdida de su nacionalidad española por no haberse asegurado su derecho a la defensa cuando se encontraba en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña, así como porque la Policía Nacional ha revocado la expedición de su Documento Nacional de Identidad y pasaporte. Q20/17.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en exceso en resolver su solicitud de nacionalidad española presentada en 2012. Hace referencia a que otros expedientes tramitados con posterioridad ya

han sido resueltos y el suyo, actualmente, consta como inexistente. Asimismo, formula la queja porque el Registro Civil de Pamplona/Iruña no le responde a una reclamación presentada por dicha tardanza. Q20/184.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en exceso en resolver un recurso de reposición que interpuso en 2016 frente a la desestimación de su solicitud de nacionalidad española. Q20/349.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española por residencia presentada en 2018, a la que no se le ha asignado siquiera un número de expediente. Q20/390.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española por residencia presentada hace tres años, a la que no se le ha asignado siquiera un número de expediente. Q20/402.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en exceso en tramitar su solicitud de nacionalidad española por residencia que presentó en 2016. Q20/577.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en exceso en resolver su solicitud de nacionalidad española por residencia que presentó en 2016. Expone que ni siquiera se le ha asignado un número de referencia al expediente. Q20/623.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Justicia le ha denegado su solicitud de renovación del NIE por residencia de larga duración en España, al no haber aportado un contrato de alquiler. Expone no haber podido presentar el contrato de la vivienda municipal de emergencia habitacional en la que reside por haber vencido ya el plazo del mismo. Sin embargo, añade que el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le está permitiendo permanecer en la vivienda hasta que encuentre otro lugar donde residir. Q20/659.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un colectivo formula una queja porque considera que otro colectivo está provocando graves ataques que incitan al odio a través de las redes sociales contra los derechos de las personas refugiadas saharauis desde el año 2016. Q20/741.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra le exige, a fin de tramitar una autorización de residencia por circunstancias especiales de arraigo, la aportación del certificado de antecedentes penales de Argelia. Expone que le resulta imposible obtener dicho certificado porque no tiene familiares en el país y no puede viajar a Argelia sin un documento que le asegure poder volver, al no contar

- con pasaporte en vigor. Da su completa autorización para que se recabe toda la información necesaria o para que se contacte con el consulado argelino, pues podrán acreditar que no tiene ningún antecedente penal. Q20/765.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en exceso en tramitar su solicitud de nacionalidad española por residencia que presentó en 2016. Q20/896.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano formula una queja porque encuentra dificultades para poder regularizar la situación documental de su cónyuge. Expone que, para la renovación de la Tarjeta de Residencia Permanente de su esposa, necesita el certificado de inscripción de matrimonio celebrado en República Dominicana, pero este se está demorando en exceso, corriendo el riesgo de no solicitar la renovación en plazo. Q20/899.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano interpone una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en la resolución de su solicitud de nacionalidad española por residencia realizada en 2016. Indica que tal demora obedece al extravío del expediente, por lo que recientemente se ha visto obligado a acudir al Registro Civil para solicitar la reconstrucción del expediente de nacionalidad, no pudiendo llevar a cabo el trámite por no encontrarse la persona encargada del mismo. Q20/932.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano presenta una queja por la demora de la Delegación del Gobierno en Navarra en la resolución de su solicitud de autorización de residencia por reagrupación familiar. Q20/1072.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Justicia ha paralizado su expediente de solicitud de nacionalidad española por residencia, en tanto no se resuelva la concesión de una dispensa. Sin embargo, expone que no se le facilita información sobre el procedimiento de concesión de dicha dispensa ni de la documentación requerida. Q20/1095.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano interpone una queja porque se encuentra paralizada la tramitación de su solicitud de renovación de la tarjeta de ciudadano de la Unión Europea, a causa de una orden de expulsión del año 2017. Defiende que esta orden ya fue anulada judicialmente, por lo que no comprende que la tarjeta haya sido suspendida, que actualmente no se renueve y que se le haya indicado desde la Oficina de Extranjería que su situación es irregular. Q20/1104.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española por residencia, al no considerar válido el certificado de antecedentes penales en vigor, traducido y legalizado de acuerdo con los convenios internacionales, que aportó junto a la solicitud en 2016. Expone que la actual situación bélica de Argelia le impide viajar al país para solicitar un nuevo certificado. Q20/1168.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja por la excesiva demora que se está produciendo en la resolución de su solicitud de renovación de la tarjeta de residencia permanente de familiar de ciudadano de la Unión Europea. Q20/1225.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española por residencia presentada en 2017. Q20/1226.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque, tras la resolución judicial que ha estimado su recurso sobre la autorización de residencia por circunstancias excepcionales de arraigo, ha acudido hasta en tres ocasiones a la Oficina de Extranjería de Pamplona/Iruña para la expedición de la tarjeta de identidad de extranjeros, pero allí le ha sido denegado el registro de la documentación que pretendía entregar. Expone que la sentencia ya ha alcanzado firmeza pero que aun así no le han atendido. Q20/1290.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

3.2.12 Función pública.

A) En relación con los derechos y deberes de los funcionarios:

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra interpone una queja porque el Departamento de Salud y el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no impulsan las disposiciones necesarias para dotar a los técnicos de enfermería (técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, técnicos sanitarios o similares denominaciones) de la carrera profesional, lo que contrasta con lo previsto para otros colectivos de personal sanitario, y no promueven medidas de mejora profesional del citado colectivo (encuadramiento, categoría, etcétera), en similar sentido a las adoptadas recientemente para otros grupos de profesionales de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Q20/300.
 - Asunto ya tratado anteriormente (Q19/941), con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Lodosa dispensa un tratamiento discriminatorio a su compañera y a ella, respecto a otra trabajadora de dicho ayuntamiento que ocupa el mismo puesto. Expone que, ante las quejas interpuestas por las diferencias salariales, el ayuntamiento ha aprobado una convocatoria restringida de nivel B para la tercera trabajadora, a pesar de que las funciones que desempeña corresponden al nivel C. Indica que el trato diferenciado le genera una situación laboral insostenible. Q20/409.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Lodosa le dispensa un tratamiento laboral y personal discriminatorio, respecto a otra trabajadora de dicho ayuntamiento que ocupa el mismo puesto. Expone que, aun habiendo propuesto a la alcaldía una posible solución, esta no ha contestado ni ha mostrado interés. Además, manifiesta que, en calidad de repre-

sentante sindical, solicitó que le fuera facilitado el resultado de la valoración de puestos realizada en junio de 2019, así como el resumen mensual de horas extraordinarias realizadas por el personal funcionario de la plantilla, pero que todavía no ha tenido acceso a dicha información. Q20/410.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque no está conforme con diversas cuestiones del régimen de incompatibilidades establecido para el personal al servicio de las administraciones públicas de Navarra. Denuncia la imposibilidad de que personas que no trabajan para la Administración a tiempo completo, sino en jornadas reducidas, no puedan optar a completar su actividad prestando servicio en diferentes ámbitos administrativos. Critica que se contemple como incompatible los trabajos por cuenta ajena en empresas que prestan servicios a las administraciones públicas. Considera más adecuada la figura de la exclusividad que la de la incompatibilidad, pues con esta última se beneficia a personas autónomas y trabajadores por cuenta ajena en empresas que no prestan servicios a la Administración, en detrimento de trabajadores por cuenta ajena en empresas de servicios. Cree que los mecanismos de control de la incompatibilidad son insuficientes. Q20/1061.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque su esposa, miembro del cuerpo de la Guardia Civil, está sufriendo discriminación por razón de género por parte de la institución militar. Q20/1066.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no atiende su solicitud de reubicación de puesto de trabajo. Expone que, en el desempeño de su trabajo como oficial de mantenimiento en un centro escolar, tiene que realizar tareas atribuidas al puesto de conserje o de técnico informático NNTT, y se ha visto obligado por la dirección del centro a tomar parte en actividades ajenas al mismo, como la participación en el día de la mujer trabajadora y en campañas contra el envoltorio de aluminio en los bocadillos, entre otras. Critica que, sin embargo, las funciones y tareas que a él le corresponden no las realiza ninguna otra persona. Por esta situación que califica de abuso ha solicitado la reubicación de su puesto de trabajo, no habiéndole sido todavía concedida. Q20/1300.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

B) En relación con las retribuciones de los empleados públicos:

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra formula una queja porque el Departamento de Educación no le contesta a un afiliado a su solicitud de abono del salario correspondiente al periodo de verano de los cursos escolares 2016/2017 y 2017/2018. Q20/31.

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

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra interpone una queja porque el Departamento de Salud no reconoce ni abona los complementos de grado y de antigüedad al personal contratado en régimen administrativo que se encuentra en situación de incapacidad temporal. Q20/297.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra presenta una queja porque el Departamento de Educación no le contesta a un afiliado a su solicitud de reconocimiento y abono del salario correspondiente al periodo de verano del curso escolar 2017/2018. Q20/339.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no le contesta a su solicitud de reconocimiento y abono del salario correspondiente al periodo de verano de los cursos escolares 2016/2017 y 2017/2018. Q20/340.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Isaba/Izaba no ejecuta dos resoluciones del Tribunal Administrativo de Navarra que ordenan restituir el complemento de puesto de trabajo que venía siendo abonado al puesto de Secretario, complemento que el ayuntamiento acordó reducir, plasmando dicha reducción retributiva en los respectivos actos de aprobación de la plantilla orgánica del de los años 2018 y 2019. Q20/342.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Varios ciudadanos formulan una queja porque el Departamento de Educación no abona el complemento de grado al personal contratado en régimen administrativo, con carácter retroactivo y con intereses, a pesar del pronunciamiento del Tribunal de Justicia de la Unión Europea que acordó su reconocimiento y abono, en cumplimiento de una Directiva europea. Asimismo, presentan la queja porque no les abona la indemnización que les corresponde, por haber obtenido, de forma previa a dicho pronunciamiento, una sentencia firme desestimatoria de un recurso contra la falta de abono del grado. Q20/346.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud, para resolver su solicitud de reconocimiento de la retribución de la ayuda familiar por hijo a cargo, le exige la presentación de un certificado expedido por la empresa en la que presta servicios el padre de su hijo, en el que conste que no percibe ninguna retribución en concepto de ayuda familiar. Expone que el padre de su hijo se niega a facilitarle la documentación solicitada y afirma que tiene conocimiento de que este no percibe tal ayuda. Q20/429.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Ablitas no le contesta a una instancia mediante la que solicita el desglose de las cantidades percibidas por los empleados de servicios múltiples de dicho ayuntamiento en concepto de atrasos de horas extraordinarias de años anteriores, así como su correcta comunicación a Hacienda a efectos del IRPF. Q20/565.
 - Desistimiento del interesado.
- Un sindicato formula una queja porque el Departamento de Educación ha acordado un incremento salarial para el personal de enseñanza concertada inferior al establecido en la Ley Foral de presupuestos generales de Navarra para el año 2020, no habiendo dado una explicación solvente, más allá de que va a negociar con las patronales del sector la devolución de parte del coste de la paga extra de 2012 que abonó el de-

partamento a los trabajadores y trabajadoras con dinero de esas. Q20/655.

- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varios ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Salud y el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, han condicionado la promoción del colectivo de telefonistas del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea al nivel C, al supuesto de que en el año 2020 se cumpla el objetivo de estabilidad presupuestaria. Consideran que, como consecuencia del gasto público habido a causa de la covid-19, es muy probable que no se consiga cumplir el objetivo de déficit, no llegándose a materializar la promoción de este personal. Exponen que ello les discrimina con respecto al colectivo de auxiliares administrativos, quienes partían de una situación similar y sí han visto la equiparación retributiva con el nivel C. Q20/782.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Universidad Pública de Navarra ha reconocido el abono del complemento de grado al personal contratado en régimen administrativo, pero no la retroactividad de cuatro años, alegando no tener partida presupuestaria para tal fin. Q20/994 y Q20/1216.
 - Quejas consideradas en vías de solución.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no le contesta a su solicitud de abono de las diferencias retributivas derivadas de la aplicación al complemento de puesto de trabajo, del nuevo régimen de jornadas y retribuciones. Q20/1039.
 - Desistimiento del interesado.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Villava/Atarrabia no le contesta a su solicitud de compensación económica por trabajo en días festivos, la cual considera que le corresponde en virtud de lo dispuesto en Reglamento provisional de retribuciones del personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra. Q20/1041.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, le viene reteniendo la totalidad del importe de las nóminas, como consecuencia de la regularización de una deuda que mantiene, tras haber percibido varias nóminas con un importe erróneo en el año 2018. Manifiesta que desconoce los detalles de los importes reclamados y solicita que, cuando menos, se respete lo dispuesto en el artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, que prohíbe realizar embargos que no respeten la percepción de la cuantía señalada para el salario mínimo interprofesional. Q20/1240.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no abona con efectos económicos retroactivos los intereses de la retribución correspondiente al grado al personal contratado en régimen administrativo. Q20/1242.

- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Villava/Atarrabia no le abona la compensación económica de un día festivo que, de acuerdo con el convenio colectivo, le corresponde. Q20/1268.
 - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en abonarle el complemento de grado correspondiente al periodo que estuvo de baja por maternidad. Expone que el Gobierno de Navarra ya ha regularizado dicho complemento al personal contratado en régimen administrativo, pero los meses de maternidad corresponde abonarlos a la Seguridad Social. Q20/1278.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

C) En relación con la provisión de puestos de trabajo:

- Una asociación formula una queja porque el Departamento de Educación no convoca desde hace más de veinte años un concurso de méritos para el acceso al cuerpo de catedráticos de enseñanza secundaria. Expone que son muchos los docentes que se jubilan sin haber tenido la posibilidad de acceder a un cuerpo de catedráticos, privándose de su derecho a la progresión en la carrera profesional y promoción interna. Q20/368.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
 - Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud no va a promocionarle al puesto de enfermera del Servicio Navarro de Sa-
- lud-Osasunbidea, por no haber superado las pruebas selectivas convocadas al efecto. Expone que, al no ir la convocatoria acompañada de una información clara, pensó que era suficiente con presentarse al examen sin necesidad de aprobarlo, lo que influyó en su preparación. Además, señala que se da una discriminación respecto al personal contratado, a quien no se le exige la aprobación de las pruebas selectivas para poder formar parte de las listas de contratación temporal. Por último, hace referencia a la errónea información que le fue facilitada, que le impidió presentarse al concurso-oposición tanto por promoción interna como por contratación temporal, debiendo elegir una única vía. Q20/379.
- 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, ha adjudicado una vacante en el concurso de traslado del puesto de trabajo de Técnico de Administración Pública (rama Jurídica) al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, a una funcionaria que, en el momento de publicarse la resolución que ponía fin al procedimiento de concurso de traslado, no había cesado en la Dirección de Servicio que ejercía. Q20/558.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud le ha excluido de las listas de promoción interna temporal de puestos de trabajo de diplomado en ciencias empresariales, de los distintos ámbitos, al haber aceptado un traslado voluntario a los Servicios Cen-

- trales. Expone que, en sentido contrario a lo que le fue informado, una vez que se ha producido el traslado, se le ha excluido de la lista de promoción, permaneciendo únicamente en la lista general y no en las de los diferentes ámbitos. Critica que no ha recibido ninguna aclaración ni justificación de ello. Q20/845.
- Queja investigada - Resolución emitida - No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no le contesta a su solicitud de revisión de oficio por motivos de nulidad de pleno derecho, de dos resoluciones por las que se asigna a dos funcionarios sendos puestos de conductor de autoridad. Considera que, al ser excluido de dichos nombramientos, se han visto vulnerados sus derechos y libertades susceptibles de amparo constitucional. Q20/1106.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Pendiente de respuesta.
 - Dos ciudadanas presentan una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, para elaborar las bases de la convocatoria para el acceso por el turno libre a plazas de Inspector/a de Policía Foral, ha copiado las establecidas en una convocatoria de agente de Policía Foral, obviando las diferencias entre ambos puestos de trabajo, en lo que se refiere a las pruebas físicas y por no puntuar las pruebas psicotécnicas, siendo en estas últimas donde realmente se observa el grado de adecuación de la persona candidata al perfil requerido para el puesto. Creen que no existe una adecuación entre el contenido del proceso selectivo y las funciones a desarrollar. Q20/1123.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
 - Dos ciudadanas interponen una queja porque el Departamento de Salud exige la superación de un concurso-oposición para la promoción interna del puesto de auxiliar de enfermería al de enfermería, no siendo ya suficiente con la obtención de una titulación superior. Exponen que se han visto perjudicadas porque no han podido presentarse a las pruebas convocadas, al encontrarse finalizando los estudios de enfermería, lo que se acentúa por la escasa frecuencia con la que estas se convocan. Indican que, en consecuencia, únicamente pueden ser incluidas en listas abiertas de enfermería, orientadas a la contratación de corta duración, lo cual hace que prefieran permanecer en su plaza de auxiliar de enfermería. Q20/1195.
 - Queja investigada. La institución trasladó a las autoras 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 las interesadas.
 - Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no le contesta a su solicitud de información sobre el cambio de criterio seguido respecto al procedimiento de acceso a las jefaturas de departamento. Q20/1214.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no cumple 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. Expone que la existencia de dicho acuerdo genera la expectativa de la celebración de una prueba y la consecuente ansiedad para el personal que aspira a promocionar. Q20/1260.

- Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - Aceptada.

■ Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación no le facilita un certificado que contenga las funciones que ha desempeñado como Oficial de mantenimiento, el cual pueda aportar para acreditar méritos en el concurso-oposición para puesto de Técnico/a Especialista en Mantenimiento de Edificios e Instalaciones Industriales del Servicio Andaluz de Salud. Q20/1213.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

D) En relación con situaciones administrativas:

■ Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Ablitas no le contesta a las instancias que presentó, en relación con las circunstancias en las que se produjo una comunicación al Departamento de Educación de su situación laboral. Dicha comunicación derivó en una declaración de incompatibilidad de los puestos de trabajo que desempeñaba en el mencionado departamento y en el ayuntamiento. Además, formula la queja porque su hija debe abonar la totalidad de la matrícula de la escuela de música, tras haberse dado de baja. Q20/312.

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

■ Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no crea el Departamento Didáctico de Economía en los centros de educación secundaria y bachillerato. Expone que la carga lectiva vinculada a dicha especialidad ha crecido sustancialmente durante los últimos años y que, pese a ello, no se reconoce a los docentes de dicha especialidad un departamento didáctico propio.

Señala que es la única especialidad docente en la Comunidad Foral de Navarra que no cuenta con tal departamento didáctico. Considera que ello supone un agravio y una discriminación arbitraria y no justificada, dado que, en muchas ocasiones, el profesorado ha de asumir las responsabilidades propias de un Jefe de Departamento, sin tener tal condición, al estar adscritos a departamentos en los que el titular carece de la especialidad en Economía. Q20/644.

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

■ Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra interpone una queja porque el Departamento de Salud no adopta medidas ante la precaria situación laboral que padecen los equipos de Servicios de Urgencias Rurales (SUR) del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Denuncia que los profesionales realizan los desplazamientos con sus propios vehículos, llegando a recorrer largas distancias, en ocasiones de difícil acceso, portando en muchos casos muestras biológicas. Q20/674.

- Queja considerada en vías de solución.

■ Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación, en cumplimiento de las indicaciones contenidas en varios informes de la Sección de Prevención de Riesgos Laborales, no implementa medidas de adaptación en su puesto de trabajo, como su adscripción a centros de la comarca de Pamplona. Q20/694.

- Queja considerada en vías de solución. Se facilita información al ciudadano sobre la legislación aplicable.

E) En relación con la jornada, vacaciones, licencias y permisos:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, le ha hecho entrega del calendario laboral de 2020, el cual vulnera lo establecido en la normativa reguladora de la jornada laboral de los conductores que desempeñan funciones de conducción de la autoridad. Manifiesta que el calendario incluye periodos de más de siete días seguidos de trabajo, que la jornada anual no se distribuye en jornadas diarias de trabajo agrupadas en bloques (semana corta y semana larga) y que le ha sido entregado incumpliendo el plazo marcado. El ciudadano también hace referencia a que se le han suprimido varios días festivos de sus semanas de trabajo y le han sido colocados en semanas libres, provocando las referidas irregularidades. También, interpone la queja porque el departamento continúa sin computar las horas en que permanecen en situación de disponibilidad para el servicio, únicamente contabilizando las horas de servicio efectivo. Q20/2.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha facilitado información contradictoria sobre el criterio que se sigue en relación con la postergación de vacaciones no disfrutadas por incapacidad temporal una vez finalizado el año natural. En consecuencia, desconoce si el derecho a las vacaciones del año 2019 que no disfrutó por encontrarse en situación de incapacidad temporal, caduca, en aplicación de la regla general contemplada en el Reglamento de vacaciones, licencias y permisos del personal funcionario de las Administraciones Públicas de Navarra, el 31 de enero de 2020, o caduca el 30 de junio de 2021, atendiendo a la posibilidad de disfrutarse las vacaciones a partir del momento de la reincorporación al trabajo, dentro de los dieciocho meses siguientes a la finalización del año en que se hubieran generado. Q20/8.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, se demora en resolver su solicitud de compensación económica por las vacaciones no disfrutadas debido a necesidades del servicio. Expone que, siguiendo instrucciones del departamento, aportó, a efectos de acreditar las necesidades del servicio que le impidieron disfrutar de esas vacaciones, un certificado de su superior jerárquico, pero todavía no ha recibido contestación. Q20/326.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, le ha denegado el horario de trabajo solicitado para la conciliación de su vida laboral como Policía Foral y familiar, por ser incompatible con las necesidades del servicio. Expone que tiene una hija de dos años a su cargo (familia monomarental), por lo que había solicitado la asignación de un turno fijo de mañanas, de lunes a viernes ("jornada general"), la cual en más de una ocasión se ha asignado a diferentes agentes del cuerpo. Añade que, con dicho horario, trabajaría un número de horas anuales superior y percibiría una retribución inferior (al no haber compensaciones horarias ni retributivas por razón de turnicidad, nocturnidad o fines de semana), pero podría atender a su hija. Sin embargo, se le ha indicado que se crearían disfunciones en el servicio, al disponer de un agente menos para los turnos de tarde y fines de semana. Q20/20.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no le contesta a su solicitud de reconocimiento de los servicios prestados como profesora visitante en Estados Unidos durante los cursos 2001/2002, 2002/2003 y 2003/2004. Q20/32.
 - Queja investigada- [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver un recurso de alzada presentado frente al requerimiento de renunciar a su puesto como profesor asociado de la Universidad Pública de Navarra y de solicitar una declaración de compatibilidad de sus puestos como profesor de la Escuela Oficial de Idiomas y del Centro Universitario de Idiomas a Distancia. Q20/41.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no asimila las guardias localizadas que realiza el personal sanitario en Goizueta a las guardias de presencia física. Expone que, encontrándose la localidad de Goizueta a diecinueve kilómetros de Leizta, donde está destinada, ni en los alrededores, ni en el trayecto desde esta localidad, existe cobertura de telefonía móvil, lo que ocasiona que, para asegurar la atención continuada y la adecuada respuesta a las urgencias, las guardias localizadas deben realizarse presencialmente en Goizueta. De hecho, manifiesta que el ayuntamiento de la localidad les cede un apartamento ubicado en el consultorio médico para pernoctar y estar durante los periodos en que están asignadas guardias localizadas. Asimismo, afirma que, al relevar el turno de guardia, existe la obligación de entregar el dispositivo móvil en el mismo consultorio de salud, lo que confirma que las guardias son presenciales. Q20/267.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un sindicato formula una queja porque el Departamento de Educación estableció, durante la convocatoria de huelga general del 30 de enero de 2020, servicios mínimos abusivos para el personal cuidador. El sindicato expone que son numerosos los centros que únicamente cuentan con una persona cuidadora, quien, por lo tanto, se ve obligada a realizar siempre los servicios mínimos, quedando anulado su derecho a la huelga consagrado en el artículo 28.2 de la Constitución. Además, añade que, debido a que la mayoría del personal tiene jornada parcial, solo el personal con jornada completa puede garantizar las labores de vigilancia y cuidado durante las jornadas de huelga en todos sus tramos horarios. En estos casos, por lo tanto, estos últimos tampoco pueden disponer libremente de su derecho a la huelga, pues, aunque exista más personal, en la práctica son quienes realizan los servicios mínimos. Q20/293.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha acordado su reincorporación a su puesto de trabajo en jornada reducida, desde la situación de excedencia especial por cuidado de hijo. Expone que dicho departamento le deniega la jornada completa, al considerar que la reincorporación se debe producir en las condiciones que tenía antes de acogerse a la excedencia. Q20/324.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, le ha hecho entrega del calendario laboral de 2020, el cual vulnera lo establecido en la normativa reguladora de la jornada laboral de los conductores que desempeñan funciones de conducción de la autoridad. Manifiesta que el calendario incluye periodos de más de siete días seguidos de trabajo, que la jornada anual no se distribuye en jornadas diarias de trabajo agrupadas en bloques (semana corta y semana larga) y que le ha sido entregado incumpliendo el plazo marcado. El ciudadano también hace referencia a que se le han suprimido varios días festivos de sus semanas de trabajo y le han sido colocados en semanas libres, provocando las referidas irregularidades. 20/344.
- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, tras la entrada en vigor del Decreto Foral regulador de la situación de segunda actividad en el servicio de bomberos de Navarra, le obliga a realizar turnos diarios de siete horas, lo que ha derivado en un incremento del número de desplazamientos que debe realizar desde su domicilio situado a 80 kilómetros del parque de destino. Expone que estos desplazamientos entrañan un riesgo para su salud física y mental, pues los realiza por la N-121-A, vía de elevada densidad de tráfico y alta siniestralidad. Manifiesta que la mayor parte de los puestos de trabajo de segunda actividad se concentran en Pamplona/Iruña, que tienen diversos beneficios (horarios de doce horas, compensaciones por disponibilidad...) y disponen de transporte público para acudir al parque. Solicita, por ello, que se reajuste su horario, de forma que se reduzcan los desplazamientos a realizar. Q20/348.
- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, respecto a la forma de disfrute del permiso de paternidad, considera que, dado que su pareja no trabajaba en el momento del parto, él no puede acceder al disfrute del permiso de forma interrumpida, por lo que ha de disfrutar las diecisiete semanas a continuación del nacimiento. Expone que deseaban disfrutar del permiso de forma separada, pero, como consecuencia del criterio seguido, van a estar los dos sin trabajar simultáneamente y comenzarán a trabajar a la vez. Q 20/367.
- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque la Universidad Pública de Navarra deniega al personal encuadrado en los niveles A y B las medidas establecidas para el reparto de empleo por falta de personal sustituto. Propone, para disponer de este personal, que se lleve a cabo la contratación directa desde el Servicio Navarro de Empleo-Navarra cuando no haya candidatos de otras listas de contratación constituidas mediante pruebas selectivas, la creación de listas abiertas para la contratación, tal y como se lleva haciendo en otros ámbitos de difícil cobertura, como es Salud o Educación, o la aprobación de convocatorias de nuevas listas cuando se dé la circunstancia de que una lista lleve tres meses sin personal disponible para la contratación. Q20/450.
- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda le ha denegado un permiso retribuido de acompañamiento de su hija menor a una consulta odontológica, por tratarse de un médico privado no perteneciente al sistema de previsión social del que su hija es beneficiaria. Está en desacuerdo con tal denegación porque la consulta obedece a cuestiones sanitarias y no de índole estética, y porque la mayoría de los servicios odontológicos no se prestan a través de la sanidad pública. Q20/917.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, le ha denegado el permiso retribuido del progenitor diferente de la madre biológica por nacimiento, guarda con fines de adopción, acogimiento o adopción de hijo o hija (permiso de paternidad), así como su solicitud de permiso adicional por paternidad, porque, en el momento en que nació su hijo, carecía de una relación contractual con el departamento. Q20/955.
 - Queja investigada - Remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no le contesta a su solicitud de información de las fechas de disfrute de su permiso retribuido de paternidad, lo que le ha ocasionado efectos perniciosos, pues no ha podido disfrutar del permiso de lactancia y, posteriormente, del de paternidad en los periodos deseados. Q20/990.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado la reducción de jornada solicitada, por tener suscrito un contrato de sustitución. Expone que el pasado curso escolar también realizó sustituciones a jornada completa en dos centros escolares y, en ambos casos, se le redujo la jornada lectiva sin ningún problema. Tiene conocimiento de que se están llevando a cabo reducciones de jornada en casos similares al suyo. Q20/1184.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con el cálculo que el Departamento de Derechos Sociales y el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, han realizado de los días de vacaciones de los que dispone. Expone que durante el periodo de reducción de jornada sin acumulación que disfrutó, estuvo realizando el número de horas efectivas laborales que correspondían. Por consiguiente, entiende que debería seguir manteniendo el mismo número de vacaciones que se reconocen en la contingencia de la jornada ordinaria, ya que no acumula horas en jornada trabajada. Q20/1265.
 - 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, le ha denegado los periodos que ha solicitado para el disfrute de los permisos de paternidad y lactancia. Expone que, de acuerdo con la normativa reguladora de las vacaciones, licencias y permisos del personal

funcionario de las Administraciones públicas de Navarra, las fechas de disfrute pueden elegirse hasta un año después del parto. Sin embargo, indica que las distintas opciones solicitadas le han sido desestimadas porque todavía el departamento no puede prever las necesidades del servicio durante las fechas escogidas. Considera que su legítimo derecho a disfrutar de ambos permisos no debiera depender de las necesidades del servicio, sino de las suyas propias, para poder garantizar la conciliación de la vida familiar. Q20/1298.

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

F) En relación con el acoso laboral:

- Una asociación de defensa del acoso en el entorno laboral presenta una queja porque el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra ha decidido proponer el alta médica de su representada, a pesar de la situación de acoso que viene padeciendo en su puesto de trabajo, derivada de conductas de violencia laboral provenientes de su inmediata superior. Añade que no se ha realizado acto de conciliación y que se ha anulado la cita en la que la afectada tenía depositadas sus esperanzas para recuperar su capacidad laboral. Estima posible una vulneración de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, por lo que solicita que el acto de conciliación tenga lugar durante la baja médica de la afectada, a fin de protegerla de una reagudización de su proceso clínico. Q20/508.

- Desistimiento de la interesada.

- Un ciudadano presenta una queja porque, tras la denuncia de unos hechos que consideraba de extrema gravedad en los que estaban involucrados sus compañeros de trabajo, y la puesta

en conocimiento del asunto a sus superiores inmediatos, se ha visto relegado a una posición laboral ajena a su labor profesional habitual, en unos horarios claramente discriminatorios con respecto a sus compañeros denunciados, y con la amenaza de su expulsión de su trabajo por no ser considerado apto para el trato con dichos compañeros. Q20/1135.

- Queja investigada - Remitida al Ministerio Fiscal, que interpuso denuncia y esta fue admitida a trámite.

- Una ciudadana formula una queja por la situación de acoso laboral que viene sufriendo. Denuncia el maltrato psicológico y hostigamiento diario que recibe, de manera sistemática y reiterada, por parte de la coordinadora de un departamento del instituto en el que trabaja. Añade que este trato inhumano y degradante le ha provocado graves daños psicológicos y morales, como consecuencia de los cuales se encuentra actualmente en situación de incapacidad laboral. Q20/1243.

- Queja investigada en tramitación.

G) En relación con la participación sindical:

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra presenta una queja porque el Departamento de Educación ha establecido que la liberación sindical del profesorado de los centros de educación infantil y primaria que tienen jornada continua, se desarrolle los jueves durante dos sesiones de 45 minutos. Denuncia que esta distribución horaria no respeta el derecho de liberación sindical legalmente previsto, pues se establece que al personal afectado no se le debe poner carga lectiva los martes y debe ser eximido de asistir al centro las dos últimas horas de la jornada, computándose estas dos horas de acción sindical como horas lectivas. Q20/1078.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2021 – Pendiente de respuesta.

H) En relación con procedimientos disciplinarios:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha incoado un expediente disciplinario a una profesora por la presunta comisión de una falta muy grave, que vendría derivada de una acusación de transfobia hacia un alumno del centro. Sin embargo, a su juicio, ha sido expedientada por haber manifestado en clase una opinión crítica sobre uno de los puntos de la llamada Ley mordaza-LGTBI de Podemos. Q20/422.
 - Queja no presentada por persona interesada.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Universidad Pública de Navarra no le contesta a varias instancias presentadas que guardan relación con una sanción que le fue impuesta, lo que le ha provocado una grave indefensión y una merma en su salud física y emocional. Señala que antes de registrarlas, siempre ha intentado establecer comunicación con las personas competentes a través de correos electrónicos y proponiendo reuniones para contrastar datos que ayudasen a habilitar los procedimientos más adecuados a fin de encauzar una solución. Q20/627.
 - Queja investigada - Cerrada al haberse planteado el asunto en vía judicial.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación y el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no atienden su solicitud de anular el archivo de un expediente disciplinario y de depurar responsabilidades, ante la posibilidad de que se hubiera podido producir prevaricación administrativa.

Considera que se está produciendo una injusticia y que se está rompiendo el principio de igualdad, en la que medida en que se están cubriendo hechos muy graves realizados por personas próximas a sus redes de poder, mientras que el mismo órgano de personal está sancionando a otras personas funcionarias por faltas de menor gravedad. Manifiesta que, en su caso, han tratado de aplicar la vía sancionadora sin justificación alguna, lo que supone una acción de hostigamiento y una clara discriminación. Q20/748.

- Queja extemporánea (más de un año).

I) En relación con los derechos pasivos:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, se demora en abonar a los funcionarios jubilados del Montepío de Funcionarios del Gobierno de Navarra, el incremento decretado por el Gobierno de España del 0.9 por ciento, con efecto retroactivo desde el 1 de enero de 2020. Sin embargo, añade que los funcionarios jubilados del Gobierno de Navarra del Régimen General de la Seguridad Social ya lo vienen percibiendo, lo que supone un agravio comparativo. Q20/542.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

3.2.13 Funcionamiento de las entidades locales.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Améscoa Baja no le permite grabar íntegramente las sesiones plenarias, sino que le obliga a parar las grabaciones cuando se va a discutir o profundizar en la reflexión de algún asunto. Q20/96.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque, estando en una situación de precariedad y necesidad urgente de buscar una habitación donde vivir con su hijo, y siendo beneficiaria de una ayuda concedida por los servicios sociales, la cual tiene como requisito constar empadronado en el lugar de residencia, se ve imposibilitada de cumplirlo porque ningún arrendador permite el empadronamiento. Tiene un hijo con brotes psicóticos y ella sufre lupus y fue víctima de violencia de género. En estos momentos necesita la ayuda y teme perderla. Considera que el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña debiera prever este tipo de situaciones en las que el arrendador niega el empadronamiento a las personas inquilinas. Q20/541.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Olló/Ollaran le ha denegado el empadronamiento en su furgón-vivienda en un terreno del que es usufructuario, por tratarse de un suelo no urbanizable. Sin embargo, dispone de documentación catastral donde consta que el terreno está calificado como urbano. Además, defiende que, en las instrucciones técnicas dictadas a los ayuntamientos por el Instituto Nacional de Estadística y la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, sobre la gestión del Padrón municipal, se recoge la posibilidad de empadronamiento en casos de infravivienda (como podría ser la caravana). Añade que necesita urgentemente empadronarse para mantener la percepción de la renta garantizada. Q20/635.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Ezcabarte le ha denegado su solicitud de empadronamiento en el camping donde reside junto a sus hijos, al considerar que no es legalmente posible que un camping constituya residencia habitual. Expone que le urge un domicilio postal en dicho camping porque consta empadronada en una vivienda en la que ya no reside. Q20/656.
 - Queja investigada - Se le informa a la ciudadana que debe plantear la cuestión a la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no atiende su solicitud de baja de oficio en el padrón municipal de varias personas que constan empadronadas en su domicilio y que ya no residen en el mismo. Q20/852.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia ha desestimado su solicitud de baja de oficio en el padrón municipal de su expareja, que consta empadronada en su domicilio, al considerar que no ha quedado suficientemente acreditada la no residencia de este en el mismo. Cree que ha aportado elementos suficientes que acreditan de manera fehaciente que su expareja ya no reside allí, sino en Portugal, siendo un escrito de alegaciones presentado por este el único elemento que contradice este extremo. Expone que el hecho de que figure su expareja como empadronado puede influir de manera negativa en la resolución de su solicitud del Ingreso Mínimo Vital. Q20/941.
 - Queja investigada - Remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Funes, ante una solicitud de em-

padronamiento, sigue un procedimiento que se demora mucho en el tiempo y que puede generar problemas. Expone que se debe mantener una primera reunión con el alcalde y que, tras aportar el consentimiento expreso de las personas residentes en el edificio y procederse pasados unos meses a su verificación, finalmente se estima el empadronamiento. Q20/968.

- Queja investigada - La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una asociación interpone una queja porque no está conforme con el actual régimen de disfrute de las Bardenas Reales. En concreto, indica que se están viendo restringidos los días de caza, siendo esta práctica, junto con los pastos, siembra, estiércoles y leña, uno de los cinco disfrutes de las Bardenas Reales, que se está restringiendo el uso y derecho de las cabañas, que se ha roto el equilibrio animal, que los guardas desempeñan funciones no conferidas, que la celebración de las juntas generales se incumple y a las mismas no acuden los "comisionados", que no se atiende al sistema de reparto de gastos e ingresos y que el posible superávit existente no se reinvierte en interés de la comunidad. Denuncia la pérdida que se está produciendo de la esencia real de las Bardenas, la politización en la gestión de este lugar y la consecuente repercusión a distintos sectores involucrados. Q20/1020.
- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren no procede a la baja de oficio en el padrón municipal de una persona

que consta fraudulentamente empadronada en un domicilio de dicha localidad. Afirma que esta persona reside en Cantabria y en Francia, y que se mantiene empadronado en la Comunidad Foral de Navarra para beneficiarse del sistema de salud y de prestaciones sociales. Q20/1192.

- Se informa al ciudadano que previamente debe plantear la cuestión a la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Concejo de Echávarri no recoge fielmente en las actas de las sesiones plenarias lo debatido o acordado en las mismas. Denuncia que de manera sistemática se modifica el fondo de los acuerdos adoptados y las opiniones de los miembros que componen el concejo. Q20/1263.
- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación interpone una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain no procede, en cumplimiento del Reglamento de organización y funcionamiento del Consejo Sectorial de Personas Mayores, a convocar sesiones ordinarias ni extraordinarias de dicho consejo. Expone que el ayuntamiento está trabajando en temas que atañen directamente al núcleo de personas mayores y que en ningún momento se les ha tenido en consideración. Q20/1303.
- Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - Pendiente de respuesta.

3.2.14 Hacienda pública y catastro.

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

- Un ciudadano presenta una queja porque la Ley Foral 30/2019, de 23 de diciembre, por la que se modifica parcialmente el Texto Refundido de la

Ley Foral del IRPF, no contempla la deducción por prestaciones de maternidad y paternidad para las familias que hayan tenido el domicilio fiscal en Navarra entre 2015 y 2018, pero fuera de la Comunidad Foral en 2020, por ser este año el periodo impositivo en el que se va a practicar el mencionado beneficio fiscal. El ciudadano considera que está siendo discriminado, en la medida en que en 2018 no fue beneficiario de ninguna ventaja fiscal, al igual que todas las familias navarras, pero tampoco en 2020, porque está residiendo en Valencia por motivos laborales. Q20/30.

- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda ya no considera suficiente para la realización de la declaración conjunta del IRPF por parejas de hecho, el estar constituida como tal en un registro municipal, sino que es necesario estarlo en un documento público (ante notario). Alude a una falta de información y al escaso plazo que se ha otorgado para que parejas puedan regularizar su situación. Considera que reciben un trato discriminatorio con respecto a los matrimonios, por lo que solicita la realización de la declaración del IRPF conjunta como la venían haciendo hasta ahora. Q20/262.
 - Se facilita información al ciudadano sobre la legislación aplicable.
- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra ha calificado, a efectos del IRPF del ejercicio 2018, como incremento patrimonial, la beca obtenida por la realización de prácticas no laborales en un país extracomunitario. En su lugar, el ciudadano considera que dicha beca debiera calificarse como rendimien-

tos del trabajo, pues estos no se limitan exclusivamente a cantidades obtenidas como consecuencia de relaciones laborales, sino también del trabajo personal. Q20/296.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra, como consecuencia del incremento de las pensiones del 0,9%, le ha comenzado a aplicar, a efectos del IRPF, retenciones en su pensión de jubilación, que derivan en la percepción de una cantidad líquida menor. Expone que las retenciones practicadas tienen como resultado un efecto contrario al perseguido por la revalorización de su pensión. Es por ello que ha solicitado el incremento del importe mínimo exento de la declaración del IRPF. Q20/431.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le presta la ayuda que precisa para realizar las declaraciones del IRPF y del IVA. Expone que fue atendida por personal de Hacienda pero que no pudieron finalizar los trámites on-line porque, según se le indicó, se debían visualizar documentos de su pareja relativos a la separación de bienes. Añade que se le remitió a un asesor para realizar las declaraciones, pero que se encuentra en una situación económica muy delicada que le impide asumir los gastos que ello supone. Q20/588.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no procede a rectificar su declaración del IRPF del año 2017, incluyendo

en la transmisión de bienes inmuebles declarada los gastos de la plusvalía que no pudo abonar hasta 2019 por causas imputables al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña. Q20/613.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra ha calificado como ingreso en su declaración del IRPF de 2019 una subvención que percibió para la adecuación de su vivienda (construcción de un baño en la planta baja), resultándole en consecuencia un importe a pagar muy elevado. Expone que tiene 90 años y que necesitaba ejecutar dicha obra para seguir en la vivienda adecuadamente. Considera injusto que, atendiendo a su edad, a su estado de salud y al objeto de la obra, se compute como ingreso la subvención. Q20/680.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanos presentan una queja porque la Hacienda Foral de Navarra les ha embargado ciertas cantidades de dinero de tres de sus cuentas bancarias, tras el inicio de un procedimiento sancionador del que no han tenido conocimiento hasta el momento de los embargos. Exponen que, posteriormente, han sabido que las notificaciones se habían realizado a la dirección electrónica única del marido, sin conocer previamente que dicha dirección existiera. Q20/733.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Dos ciudadanos formulan una queja porque la Hacienda Foral de Navarra considera, tras una actuación inspectora, que, por dedicarse ambos a la agricultura, ejercen la actividad de forma

unida. Han intentado demostrar que desarrollan la misma separadamente aportando todo tipo de documentación sin impedimento alguno. Además, añaden que la inspectora no ha utilizado los baremos oficiales y ha calculado que obtienen conjuntamente unos rendimientos elevadísimos, que no son reales, pues incluso atraviesan dificultades para abonar la universidad de su hija. Critican la actitud fría de la inspectora y su falta de humanidad. Q20/734.

- 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 la Hacienda Foral de Navarra ha calificado como incrementos del patrimonio, a efectos del IRPF, dos becas de transporte concedidas para acudir a cursos dirigidos a personas en desempleo del Servicio Navarro de Empleo/Nafar Lansare. Considera que dichas becas, por el carácter ciento por ciento subvencionado de los cursos, por estar estos homologados por el SEPE y por el colectivo al que van dirigidos, debieran calificarse como exentas, pues, de otra forma, las personas participantes deben asumir un coste fiscal que supone la quiebra de la finalidad de las becas y de la gratuidad de los cursos. Q20/755.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le ha comunicado una deuda tributaria que mantiene la empresa de la que es socia, de la cual ha tenido conocimiento cuando le ha sido rechazado el certificado que acredita estar al corriente de las obligaciones tributarias, al adeudar una pequeña cantidad en

concepto de intereses de arrendamientos del primer trimestre del 2020. Expone que, en consecuencia, la empresa ha perdido un próximo cliente. Q20/813.

- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le ha practicado un embargo derivado de las liquidaciones del IRPF de los ejercicios de 2015 y 2016, en las que se incrementaba el módulo "personal no asalariado" declarado por él para el cálculo de sus rendimientos empresariales, al considerar que ha transcurrido el plazo de alegaciones sin haber presentado las mismas. Expone que presentaba el mismo problema respecto al IVA, siendo este solucionado a su favor, por lo que, en creencia de que no se produciría ningún embargo por la comunicación interdepartamental de ambos impuestos, no presentó escrito alguno. Añade que, cuando este embargo se produjo e intentó proceder a presentar alegaciones, estas ya eran extemporáneas. Q20/871.
- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le reconocerá, a efectos del IRPF, la exención por reinversión en vivienda habitual, en el caso de que compre la vivienda en la que reside actualmente previa venta de la que es propietaria y que tuvo que abandonar por falta de espacio tras el nacimiento de su segundo hijo. Critica que Hacienda no considere como habitual la vivienda transmitida, aunque la tenga arrendada y no haya vivido en ella desde hace años, porque pretende reinvertir la totalidad del importe de la venta en la vivienda habitual actual. Q20/1043.

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

- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le reconoce, en su declaración del IRPF de 2018, la deducción por el acogimiento de una menor que estuvo cuidando entre junio de 2018 y marzo de 2019, a instancia de una asociación sin ánimo de lucro que tiene entre sus fines la protección de menores. Expone que, aunque ha aportado diversa documentación justificativa de la situación de acogimiento, incluida la declaración de la propia menor, no han sido estimadas sus reclamaciones sobre este asunto, habiendo recibido una providencia de apremio para el abono de la cantidad que se dedujo. Añade que de oficio se ha incluido a la menor en su declaración del IRPF de 2019, por lo que teme que en el futuro también se le requiera reintegrar la deducción. Q20/1181.
- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra, como consecuencia de la presentación extemporánea de la declaración del IRPF de 2018, ha duplicado la tramitación del procedimiento de apremio y le está reclamando el pago de un recargo que ya ha abonado. Q20/1227.
- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda ha desestimado su solicitud de aplazamiento de una deuda que mantiene, al no haber presentado una garantía de aval bancario ni haber constituido una hipoteca sobre bien inmueble. Expone que le resulta imposible acceder a un préstamo bancario por la cantidad solicitada, así como hipotecar el

bien inmueble del que dispone, por encontrarse ya hipotecado. Indica que está dispuesto a saldar la deuda, pero es necesario que se le faciliten las vías. Q20/401.

- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra le exige el abono de la cantidad íntegra, más el correspondiente recargo, de una deuda que mantiene en concepto de renta garantizada indebidamente percibida, como consecuencia del retraso en el primer pago del fraccionamiento concedido. Expone que no pudo cumplir el plazo porque la prestación por desempleo que percibe le fue ingresada posteriormente. Q20/408.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque Hacienda Foral de Navarra le ha contestado a un recurso de reposición que no guarda relación con lo solicitado. C20/443.
 - Se facilitó información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano formula una queja por la denegación de su solicitud de rectificación de la declaración del IRPF del ejercicio 2014 a 2018, de forma que se dejen exentas las prestaciones de maternidad y paternidad, con base en la Sentencia del Tribunal Supremo, de 3 de octubre de 2018. Plantea si procede continuar con recursos en vía administrativa y judicial, o si procede esperar a que el Gobierno de Navarra articule de oficio mecanismos compensatorios en las próximas declaraciones de la renta. C20/500.

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

- Un ciudadano presenta una queja por la negativa de la Hacienda Foral de Navarra a aceptar en el IRPF de 2019 una desgravación fiscal de un préstamo, que lleva practicándose desde hace años, y con la falta de resolución de un recurso que interpuso sobre el asunto. C20/563.

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

B) En relación con los tributos locales:

- Una ciudadana presenta una queja porque la Mancomunidad de Montejurra le ha incrementado la tasa de recogida de residuos del establecimiento de panadería y degustación de café que regenta, al haber aplicado el epígrafe correspondiente a una cafetería, por disponer de barra y cafetera. Sin embargo, expone que tiene un escrito del Ayuntamiento de Estella/Lizarra en el que se establece que su negocio no se clasifica como cafetería, sino que se dedica a la terminación y venta de pan y degustación de café. Q20/359.

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

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Marcilla ha aprobado una tasa por la elaboración de informes que precisen incorporar documentos con una antigüedad de tres o más años, que se determina en función de las horas, lo que generará la dificultad de controlar que no se produzcan situaciones abusivas y que no se cobren tiempos superiores de trabajo. Critica dicha aprobación porque el ayuntamiento ya tuvo que anular una tasa similar anteriormente y porque el Tribunal Administrativo de Navarra ha resuelto su anulación por no ser ajustada a Derecho. Q20/420.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le contesta a una solicitud de información sobre una notificación realizada en su domicilio. Expone que la persona que acudió a notificarle consideró la notificación como rechazada, porque se había negado a rellenar el documento que tenía que firmar, siendo esa persona, en su lugar, quien debía haberlo hecho. Es por ello que solicitó al ayuntamiento conocer la identidad de dicha persona, así como el contenido de la notificación. Q20/427.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque la Mancomunidad de Sakana le requiere, además de la tasa de residuos ordinaria de su vivienda, una segunda tasa por tener domiciliado el Impuesto de Actividades Económicas (IAE) en el mismo lugar. Expone que, como aficionado al café, transporta a un bar de Arbizu pequeñas cantidades de un café elaborado en Vitoria-Gasteiz. Para ello, añade que tuvo que tramitar el número de registro sanitario, lo cual le supuso tener que registrarse en el IAE. No considera apropiado que por dicha actividad deba abonar la tasa de residuos por duplicado. Q20/435.
 - Queja investigada - La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Bertizarana no le contesta a una solicitud de actualización de subáreas y unidades catastrales de sus actividades y de corrección de datos en la descripción de las mismas, de forma que se eliminen negocios inexistentes y se hagan coincidir con la realidad. Q20/501.
 - No se aprecia vulneración de derechos (solicitudes reiterativas).
- Una ciudadana interpone una queja porque el Concejo de Oieregi no le facilita una copia de los conceptos fiscales devengados por tributos de cobro periódico desde el año 2015, porque, según se le ha indicado, al ser tributos de carácter periódico, no está obligado a notificar individualmente a los sujetos pasivos su exacción. Q20/507.
 - No se aprecia vulneración de derechos (solicitudes reiterativas).
- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Olite/Erriberri no procede a devolver a las personas afectadas por las lluvias e inundaciones extraordinarias acaecidas el 8 de julio de 2019, tal y como se establece en la Orden Foral 210/2019, de 30 de julio, de la Consejera de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, las cantidades que ha cobrado por las contribuciones territoriales y los Impuestos sobre Actividades Económicas. Q20/543.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Ayuntamiento de Enériz/Eneritz ha iniciado un procedimiento de derivación de la acción administrativa de cobro de la contribución urbana de los ejercicios 2013 y 2014 de su vivienda, a pesar de que en esos periodos impositivos no fueran los propietarios y que la compraran libre de cargas. Indican que el ayuntamiento considera que es el bien inmueble el que se encuentra afecto al pago de la deuda pendiente no abonada, debiendo dirigirse la administración contra el propietario actual del mismo. Q20/646.

- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Tafalla no le justifica las diferencias existentes entre los valores catastrales de varios bienes de su propiedad contenidos en una comunicación realizada y los establecidos en las cédulas parcelarias, llegando incluso a darse diferencias de unos 600 euros. Expone que se le ha girado la contribución territorial correspondiente al primer semestre de 2020, sin que se haya dado solución a esta cuestión, y con el que no está conforme al no conocer el origen de los valores catastrales empleados para su cálculo. Q20/703.
 - Queja investigada - La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Etxarri-Aranatz requiere a sus padres, a fin de determinar la sujeción de una compraventa al Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (plusvalía), la aportación de unas escrituras de las que no disponen. Critica que es documentación que ya han aportado anteriormente y que debe obrar en poder del ayuntamiento. Indica que este incluso podría solicitarlas a la notaría, de la que se le ha facilitado los datos. Q20/709.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Izagaondoa no le da a conocer el resultado de un procedimiento de modificación catastral, mostrándole un plano en el que figure de manera clara cómo quedarán las fincas una vez finalizado este, que le permita valorar si muestra su conformidad con el mismo o no. Q20/710.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Villava/Atarrabia le está aplicando, en las liquidaciones de la contribución territorial, un tipo de gravamen superior al que le corresponde por una vivienda de la que ostenta el 50 por ciento de la propiedad. Q20/873.
 - Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Ezcabarte le gira, por unos terrenos de su propiedad calificados como agrícolas, la contribución urbana que corresponde a terrenos con calificación de industrial, a pesar de haberse dirigido al ayuntamiento mostrando su desacuerdo y este haber reconocido el error. Q20/893.
 - Queja investigada - Se informa a la ciudadana que debe plantear la cuestión a la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Torres del Río ha incrementado excesivamente el importe a abonar de contribución territorial, lo que obedece, según se le ha indicado, a la subida de los valores catastrales. No comparte la nueva valoración catastral porque se valora individualmente cada planta de la misma casa, esto es, sótano, planta baja y primera planta. Q20/1047.
 - Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza, como consecuencia del impago de la contribución

- urbana, del impuesto de circulación y de recibos de agua, le viene practicando embargos de cantidades superiores a las que corresponden legalmente. Expone que se le podría embargar el 30 por ciento de los ingresos percibidos que superen el salario mínimo interprofesional, pero que se le están embargando cantidades mucho mayores. Q20/1067.
- Queja investigada - La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le contesta a una instancia en la que solicitaba la devolución de cantidades indebidamente embargadas, así como la investigación de irregularidades cometidas por el ayuntamiento (requerirle documentación que ya obra en su poder e informarle de los recursos por silencio administrativo, dando a entender su intención de no contestar). Entiende que la falta de contestación le provoca indefensión. Q20/1141.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain le continúa cobrando el impuesto de circulación correspondiente a un vehículo que le fue sustraído. Expone que, siguiendo instrucciones del ayuntamiento, se dirigió a la Dirección General de Tráfico para solicitar la baja de su vehículo, pero que esta le volvió a remitir al ayuntamiento por carecer de la documentación del mismo. Denuncia que ninguna administración le soluciona el problema, en tanto se le están comunicando próximos embargos por cantidades que adeuda del mencionado impuesto. Q20/1167.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Pendiente de respuesta.
 - Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Bertizarana no hace constar, en el recibo de la contribución territorial de 2020, un desglose de los elementos determinantes de la cuota tributaria a abonar. En concreto, no especifica la localización de los inmuebles, las unidades que la componen, la superficie, su valor y la tasa correspondiente. Q20/1174.
 - Se facilita información a la ciudadana sobre la legislación aplicable.
 - Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar) le practicó en el año 2018 un embargo, del que ha tenido conocimiento recientemente, en una cuenta bancaria distinta de la que habitualmente se utilizaba para realizarle los cargos. Expone que, de haberse hecho el cobro por su cuenta habitual, no existiría recargo alguno. Q20/1183.
 - Queja investigada - La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ablitas se demora en resolver un recurso de reposición que interpuso frente a varias liquidaciones de la tasa de ocupación de la vía pública, y porque no le contesta a varias reclamaciones posteriores presentadas por la falta de respuesta. Q20/1186.
 - Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - Aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Esteribar le ha girado la liquidación y recaudación del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana, derivado de la transmisión de su vivienda en el año 2017. Expone que vendió su vivienda a un precio menor que el de adquisición en el año 2006, por lo que estima que no ha habido plusvalía del terreno. Considera de mala fe que, habiendo presentado pruebas que acreditaban la inexistencia de incremento de valor, no haya sido hasta dos años y medio más tarde que se le haya notificado la sujeción al impuesto. Q20/1239.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Estella/Lizarrá le ha denegado la revisión de la liquidación del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana, que le giró a raíz de la extinción del condominio de una vivienda heredada. Expone que, a su hermano, a quien también le giró la liquidación, le ha sido anulada por ser contraria a Derecho, según resolución del Tribunal Administrativo de Navarra, y por haber reconocido el ayuntamiento la no existencia de hecho imponible. Sin embargo, añade que, en su caso, el recurso de alzada ante dicho tribunal fue inadmitido por haberse interpuesto extemporáneamente y, pese a ser un caso similar, el ayuntamiento rechaza la revisión de la liquidación por tratarse de un acto firme en vía administrativa. Q20/1251.
 - Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - Pendiente de respuesta.
 - Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain le viene practicando diversos embargos en su cuenta bancaria derivados del impago de las cuotas de las piscinas municipales. Expone que su madre le inscribió en las piscinas municipales hace más de diez años, siendo ella menor de edad. Apenas ha utilizado las instalaciones en tres ocasiones y, la última vez no se le permitió el acceso por impago de la cuota. C20/24.
 - Se informa a la ciudadana que previamente debe plantear la cuestión a la Administración.
- C) En relación con el catastro:**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Lizoáin-Arriasgoiti no le contesta a su solicitud de modificación catastral de una parcela de su propiedad en Zalba, ni procede a la incoación de los expedientes de legalidad urbanística solicitados. Q20/939.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Andosilla no le contesta a su solicitud de modificación catastral de una parcela, presentada por la falta de concordancia entre la superficie real y la reflejada en el catastro, siendo la real mucho mayor. Q20/1275.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Galar y el Departamento de Economía y Hacienda no proceden a la inclusión de determinadas parcelas de su titularidad en el catastro, y porque dicho ayuntamiento no le contesta a su solicitud de información sobre la titularidad de varios terrenos. Q20/1292.
 - Queja investigada en tramitación.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda no atiende su solicitud de subsanación de errores existentes en la aplicación informática con respecto a sus bienes. Expone que consta como titular de un primer piso, pese a ser titular de la parcela completa, en la que no existe división horizontal. Q20/533.

- No se aprecia vulneración de derechos (solicitudes reiterativas).

3.2.15 Industria.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial no le contesta a una instancia mediante la que solicita la subsanación de determinados datos de su negocio que constan en el registro del Servicio de Seguridad Industrial de dicho departamento. En concreto, manifiesta que en el registro aparece que el inmueble del establecimiento que regenta consta de una sola unidad urbana, cuando la realidad en el catastro es que el inmueble consta de ocho. Q20/394.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano interpone una queja porque considera que la Ley de Propiedad Industrial vulnera los derechos fundamentales de los inventores. Califica dicha ley como estafa porque exige, por un lado, una licencia de explotación de los inventos a quienes precisamente los han inventado y, por otro, su posterior registro para su consideración como públicos, cuando debieran ser de propiedad privada. Q20/770.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

3.2.16 Justicia.

A) En relación con la Administración de Justicia:

- Una ciudadana formula una queja porque la Audiencia Provincial de Navarra, habiendo dictado sentencia hace meses un Juzgado de Primera Instancia de Pamplona/Iruña en un procedimiento de reclamación de enriquecimiento injusto, todavía no ha resuelto el recurso de apelación interpuesto frente a la misma. Expone que dicha tardanza le está causando importantes perjuicios económicos y personales, al haber solicitado la otra parte la ejecución provisional de la sentencia recurrida, lo que se traduce en la práctica de embargos. Q20/22.

- Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Navarro de Medicina Legal se demora en emitir un informe que contenga determinadas pautas para lograr el retorno de su hija a la familia biológica, requerido en un auto de la Audiencia Provincial de Navarra. La ciudadana considera que ello dilata aún más el cumplimiento efectivo de una sentencia de 2015 de la citada Audiencia, que acordaba el retorno progresivo de su hija al entorno biológico. Q20/189.

- Queja considerada en vías de solución.

- Dos ciudadanos presentan una queja porque la Sección de Menores de Fiscalía no le ha notificado a su hijo una citación por correo certificado, sino por vía ordinaria. Además, exponen que en ella consta una dirección postal errónea y que su notificación ha supuesto un ataque a la intimidad del menor, al no ir destinada a su representante legal y aparecer identificados su nombre y apellidos. Q20/291.

- Queja remitida al Fiscal Superior de Comunidad Foral de Navarra.
- Una ciudadana presenta una queja porque un Juzgado de Primera Instancia e Instrucción de Tudela se demora en resolver un procedimiento concursal de persona física. Expone que, en tanto no se resuelva su acogimiento a la Ley de segunda oportunidad, seguirá constando en ficheros de personas morosas que le impiden alquilar una vivienda o dar de alta suministros. Q20/311.
 - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Un ciudadano interpone una queja porque un Juzgado de Primera Instancia e Instrucción de Tudela le ha embargado una cuantía con la que no está de acuerdo, por exceder los límites que impone la Ley de Enjuiciamiento Civil. En consecuencia, solicita el cese del embargo y que se le restituya la cantidad indebidamente embargada, pues cuenta con una pensión inferior a la cuantía establecida para el salario mínimo interprofesional. Q20/357.
 - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Un ciudadano interpone una queja porque un Juzgado de Instrucción de Barcelona ha archivado una denuncia que presentó por determinadas irregularidades existentes en la contratación de personal sanitario. Además, muestra su malestar con la denegación de la justicia gratuita, con la ineficacia del sistema judicial, la inspección de trabajo y los sindicatos. Q20/393.
 - Queja en la que no se aprecia competencia de la institución.
- Un ciudadano formula una queja porque sus padres, de 86 y 84 años, y uno de sus hermanos, mantienen serios problemas de convivencia con un vecino, viéndose agredidos y amenazados frecuentemente por este último. Como consecuencia de ello, expone que sus padres se ven aterrados, hasta tal punto de necesitar medicación y de tener que realizar turnos para estar con ellos. Añade que el vecino no ha cumplido con sus obligaciones de arrendatario, por lo que se encuentra ocupando de manera ilegal la vivienda. Tiene constancia de que se han iniciado procedimientos judiciales a instancias del propietario para expulsar al individuo, por lo que solicita que se tomen las medidas oportunas para agilizar dichos procedimientos judiciales y así poner fin a los problemas de convivencia descritos. Q20/509.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque por orden de un Juzgado de Primera Instancia de Pamplona/Iruña, y como consecuencia de una deuda contraída con una entidad bancaria, se le vienen practicando mensualmente embargos de cuentas bancarias y de devoluciones de la Hacienda Foral. Considera que, al no alcanzar la pensión contributiva percibida la cantidad correspondiente al salario mínimo interprofesional, dichos embargos no deberían producirse porque le colocan en una situación de precariedad. Q20/1052.
 - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Un ciudadano formula una queja porque no está conforme con el procedimiento de los juicios inmediatos sobre delitos leves. Expone que, en su caso, no se le concedió el tiempo suficiente para solicitar la asistencia de abogado de oficio, ni para recopilar los medios de prueba pertinentes para su defensa. Q20/1197.

- Queja en la que no se aprecia competencia de la institución.
- Una ciudadana formula una queja porque se está produciendo una dilación indebida en dictar sentencia de partición por divorcio. Expone que en abril de 2019 se desestimó la prejudicialidad civil instada, encontrándose los autos pendientes desde entonces para que se dicte la sentencia que corresponda, pues ya no existe obstáculo alguno. Añade que incluso ha solicitado el impulso procesal necesario para la resolución del asunto. Q20/1246.
 - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Juzgado no tramita con preferencia su demanda de medidas urgentes en un procedimiento de divorcio. Denuncia que su todavía mujer le ha comunicado que se ha trasladado a vivir a Girona con la hija que tienen en común, sin su conocimiento, consentimiento, y sin autorización judicial. Q20/1254.
 - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Juzgado se demora en tramitar una denuncia presentada en 2018 por un posible delito de estafa. Expone que desde entonces ha estado continuamente interesándose por el estado del procedimiento sin obtener respuesta por el Juzgado, y considera que no se observan avances, lo que le está causando perjuicios. Q20/1259.
 - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Una ciudadana presenta una queja porque su exmarido está incumpliendo la sentencia que establece el régimen de custodia compartida de su hija, perjudicando a la menor. Añade que la falta de actuación de los servicios sociales agrava el problema. Q20/540.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano formula una queja porque en el procedimiento penal del que fue parte, derivado de una denuncia por amenazas y violencia de género presentada por su exmujer, se produjeron irregularidades por parte de la Brigada de Policía Judicial, de un Juzgado de Violencia sobre la Mujer de Pamplona/Iruña y del Instituto Navarro de Medicina Legal que intervino en el juicio. Solicita, debido a la situación injusta y dolosa que atraviesa él y su familia, la revisión completa de la causa y de los graves perjuicios ocasionados, tanto económicos como personales, incluidos los daños a la imagen y al honor. Q20/607.
 - Queja en la que no se aprecia competencia de la institución.
- Una ciudadana formula una queja porque desea la modificación de las medidas fijadas en el convenio regulador que tiene con el padre de sus dos hijos, pues son incumplidas desde hace cinco años por este. Añade que percibe la renta garantizada, por lo que le resulta económicamente imposible costearse un abogado o abogada. Q20/1009.
 - Queja en la que no se aprecia competencia de la institución.
- Dos ciudadanos presentan una queja mediante la que denuncian la inacción de la Administración pública ante la existencia de irregularidades cometidas por el presidente de un concejo, en el ejercicio de su cargo y respecto al alquiler de un inmueble, las cuales han sido objeto de procedimiento contencioso-administrativo. Q20/1102.

- Queja en la que no se aprecia competencia de la institución.
 - Una ciudadana presenta una queja porque, desde hace más de dos años, al introducir su nombre en un buscador de internet, entre los diferentes resultados de búsqueda, aparecen en una página web su nombre y apellidos y determinada información de dos procedimientos judiciales tramitados por Juzgados de Pamplona/Iruña. Denuncia la posible transmisión o filtración de sus datos personales y que no se le notificara el auto de sobreseimiento provisional dictado sobre el asunto, tras la interposición de la correspondiente denuncia. Q20/1205.
 - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
 - Una ciudadana presenta una queja por la demora que se está produciendo en la tramitación de un procedimiento concursal y por el impago de su nómina por la empresa. C20/159.
 - Queja en la que no se aprecia competencia de la institución.
 - Una ciudadana presenta una queja por el maltrato psicológico que está sufriendo por parte de su exmarido. Expone que, desde que decidió plantearle el divorcio, sus hijos y su familia están siendo manipulados por él. Añade que consiguió que sus hijos prefirieran vivir junto a él, a pesar de tener una orden de alejamiento. Manifiesta que este le ha denunciado por el impago de la pensión de alimentos y que en los juicios siempre relata mentiras. Solicita que esta situación de maltrato psicológico cese. C20/1926.
 - Se facilitó información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
 - Una ciudadana interpone una queja porque no está conforme con una sentencia de un Juzgado de lo Penal de Pamplona/Iruña, por la que se le condena a su hermana a una pena de prisión, porque deriva de un error o confusión en los hechos. Quiere interponer recurso frente a la misma. C20/2134.
 - Queja en la que no se aprecia competencia de la institución (cuestión de orden judicial).
- B) En relación con la actuación profesional de abogados y colegios profesionales:**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Consejo General de la Abogacía de España ha archivado el expediente disciplinario incoado a la letrada que contrató, al entender que no ha cometido ninguna infracción de carácter estatutario o deontológico en su actuación. Sin embargo, el ciudadano denuncia que se produjo una vulneración del deber de confidencialidad por parte de la abogada, pues esta comunicó a su hija, con quien mantiene una estrecha relación de amistad, cierta información relacionada con el asunto encargado. Q20/188.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano formula una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona/Iruña ha calificado la actuación de dos abogadas que denunció como correcta y ajustada a las normas deontológicas de la profesión, y no le contesta a una reclamación presentada frente a tal decisión. Considera que el fin del colegio debería ser la defensa de los intereses de la ciudadanía, más que la defensa y protección corporativa de sus colegiados. Q20/914.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Una ciudadana presenta una queja porque tiene un cliente de nacionalidad británica, con unas circunstancias personales complicadas (falta de ingresos, de trabajo y de domicilio), y de cuya defensa se hizo cargo en un procedimiento frente a su ex pareja respecto a la custodia de su hija común, que, ante la negativa de llevar el asunto ante el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, le amenazó con interponer una queja en la institución. C20/702.

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

- Una ciudadana formula una queja por la mala praxis de dos abogadas de un sindicato, con cuyas actuaciones no está conforme, pues sospecha que una acordó un despido barato con su exjefa y la otra, que le llevó un asunto de acoso laboral, no actuó con la profesionalidad debida. C20/1970.

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

C) En relación con la asistencia jurídica gratuita:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Políticas Migratorias y Justicia le ha denegado el reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita en un procedimiento de modificación de medidas del convenio regulador, por superar los ingresos establecidos para su unidad familiar. No está conforme con que, a efectos de valorar su capacidad económica, se haya atendido a la cantidad total de ingresos, en lugar de a la cantidad de la que efectivamente dispone, tras detracer la pensión de alimentos. Expone que, paradójicamente, el objeto del proceso judicial para el que ha solicitado la justicia gratuita es solicitar la revocación de su obligación de seguir abonando esta pensión, en la medida en que ya no concurren las circunstancias que justifican la misma. Q20/829.

- Queja investigada - Cerrada al haberse planteado el asunto en vía judicial.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona/Iruña se demora en resolver su solicitud de cambio de abogado de oficio, a pesar de haber transcurrido ya el plazo de quince días legalmente previsto. Q20/898.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano formula una queja por la negativa de la abogada que le ha sido designada de oficio de interponer un recurso contencioso-administrativo frente a la desestimación del Consejo General de la Abogacía Española de un recurso que interpuso a su vez frente a un abogado de oficio, por considerar a este compinchado con la otra parte en un procedimiento por presunta negligencia médica. C20/240.

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

D) En relación con Registros:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Registro de la Propiedad de Tudela le indicó erróneamente que, a fin de cambiar la titularidad de un inmueble, debía presentar la escritura de extinción de condominio y la liquidación del impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados. Expone que se ha visto obligado a desembolsar una gran cantidad económica para obtener una documentación que, según le indicó el registro posteriormente, no era necesario aportar. Q20/316.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no les expide un certi-

ficado de inscripción en el registro municipal de parejas de hecho que les permita continuar con la tramitación de su solicitud de residencia de familiar ciudadano de la Unión Europea. Exponen que en la oficina de extranjería no consideran suficiente el acta notarial de estar constituido como pareja estable, por lo que precisan de dicho certificado municipal. Q20/446.

- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con el contenido del Proyecto de Decreto Foral por el que se crea y se regula el registro único de parejas estables de la Comunidad Foral de Navarra. Expone que le genera una gran incertidumbre cómo se coordinará dicho registro nuevo con el registro fiscal de la Hacienda Foral de Navarra en el que ya consta como pareja estable. Considera que lo procedente sería que los datos se trasladasen de este último registro al que se pretende crear, sin ningún trámite adicional. Asimismo, le produce inseguridad jurídica que en el proyecto de decreto foral se establezca que el Gobierno de Navarra promoverá, en el ámbito del propio registro único, que la constitución de la pareja estable en documento público sea accesible para el conjunto de la ciudadanía, por cuanto no se regulan los detalles para su cumplimiento. Q20/855.
- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Funes no le facilita el certificado literal de matrimonio con inscripción marginal de divorcio que precisa urgentemente, pues le va a vencer el plazo de un trámite que debe realizar, para el que necesita aportar dicho certificado. Q20/856.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque presenta dificultades para la inscripción de su matrimonio en el Registro Civil. Expone que tales dificultades derivan de la embajada española situada en la República Democrática del Congo que parece no tramitar adecuadamente las actuaciones, lo que produce grandes dilaciones en la tramitación del expediente. Expone que le urge la inscripción en el registro para solicitar el visado de reagrupación familiar en régimen comunitario. Q20/1026.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Registro Civil se está demorando en exceso en expedir los certificados de nacimiento de sus dos hijos para la obtención de sus pasaportes. Expone que, si bien fueron expedidos para obtener sus DNI, estos perderán su validez si en el plazo de seis meses sus hijos no obtienen los pasaportes y se trasladan a España para tramitar los DNI. Q20/1069.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

3.2.17 Medio ambiente.

A) En relación con la contaminación acústica o los ruidos:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Azagra no adopta las medidas necesarias ante las molestias que ocasionan el ruido y la suciedad generados por los clientes de un pub existente en las inmediaciones de su domicilio. Expone que lleva tiempo padeciendo este problema y que, si bien inicialmente las molestias se vieron reducidas como consecuencia

de la actuación del ayuntamiento, tras haberse traspasado el local a finales de 2019, estas han vuelto y van en aumento. Q20/265.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Lumbier no adopta las medidas pertinentes ante las molestias producidas por el ruido que generan las actividades de panadería, cafetería, bar, cocina y terraza de un local ubicado debajo de su vivienda. Manifiesta que el procedimiento de obtención de licencia de actividad y apertura de dicho local ha adolecido de numerosas irregularidades en materia de mediciones acústicas y evacuación de humos y gases, y por modificaciones respecto al proyecto presentado, entre otras. Denuncia que el ayuntamiento, en lugar de velar por el cumplimiento de la ley, ha permitido que un proyecto viciado siguiera adelante, concediendo una licencia de apertura sin reunirse los requisitos. Q20/298.
 - Queja investigada - Cerrada al haberse planteado el asunto en vía judicial.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar no pone solución a las molestias de ruido y suciedad que ocasiona una sociedad gastronómica situada bajo su vivienda. Expone que ha intentado solucionar el problema mediante el diálogo, pero no se ha obtenido un resultado satisfactorio. Q20/337.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta 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, a pesar de establecerse en la normativa de ruidos del Ayuntamiento

de Pamplona/Iruña que los ruidos por trabajos están permitidos a partir de las 8:00 de la mañana. Expone que los camiones circulan hasta en cuatro ocasiones emitiendo un ruido importante que despierta a su familia. Añade que ha solicitado la intervención de la Policía Municipal, sin que hasta la fecha se haya realizado ninguna actuación tendente a poner solución al problema. Q20/561.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia no adopta las medidas oportunas ante los ruidos y vibraciones que generan unas obras de reforma de una vivienda unifamiliar que ocasionan molestias a los residentes de las viviendas colindantes. Expone que tal nivel de ruido les está creando una ansiedad e irritabilidad que les impide vivir con normalidad. Q20/597.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no adopta las medidas pertinentes ante los ruidos que padece en su vivienda, situada en las inmediaciones de una parada de autobuses del transporte urbano comarcal. Expone que los ruidos del motor de los autobuses, de las plataformas y de las tarjetas de pago se escuchan en su domicilio, y que, al tratarse de una parada cabecera de línea, los autobuses estacionan en la zona durante un tiempo que oscila entre cuatro y siete minutos, incrementándose las molestias por los motores no apagados y el aire acondicionado. Afirma que esta situación está influyendo negativamente en su salud y en la de su familia. Q20/626.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia no garantiza el respeto a sus derechos constitucionales, al no adoptar medidas ante las molestias que ocasionan los ruidos que generan las obras de excavación que se están realizando en una parcela colindante a su domicilio. Manifiesta que los ruidos son insoportables y que incumplen los umbrales establecidos en la normativa aplicable en materia de ruido. Q20/660.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia no adopta las medidas oportunas para que el local de hostelería que se encuentra en el bajo de su vivienda dé cumplimiento a la normativa de cierre y de ruidos, garantizando así su derecho al descanso y a estar en la vivienda en condiciones adecuadas. Q20/700.
 - Queja considerada en vías de solución.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta las medidas oportunas ante las molestias de ruido que sufre en su domicilio procedentes de la terraza de un bar situado debajo de su vivienda. Expone que, además, la terraza ocupa tanto espacio que se debe pasar entre las mesas de la misma. Q20/743.
 - Queja considerada en vías de solución.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de San Adrián no adopta las medidas oportunas tendentes a solucionar las molestias que desde hace años sufre en su domicilio ocasionadas por los ladridos y los olores de tres perros que tiene su vecino, que le impiden descansar y estar en su casa en óptimas condiciones. Expone que su salud y la de su familia se está viendo afectada. Q20/791.
 - Queja considerada en vías de solución.
- Varias comunidades de vecinos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Doneztebe/Santesteban ha concedido a un bar de la localidad una autorización para habilitar una segunda terraza, la cual les ocasiona muchas molestias, al estar situada en un callejón lateral del local en el que se produce eco y la consecuente amplificación del sonido. Exponen que los dormitorios de las viviendas están justo encima y que residen personas de avanzada edad en ellas. Indican que han presentado denuncias ante el ayuntamiento para que este garantice el cumplimiento de la normativa de ruido, pero estas no han sido contestadas. Q20/875.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda no adopta las medidas que procedan para identificar el origen de unos ruidos, procedentes de la oficina de la Hacienda Foral de Navarra, que le dificultan el descanso y un adecuado desarrollo de la vida en el domicilio. Expone que dichos ruidos se manifiestan con una intensidad irregular, si bien en horario nocturno es cuando se hacen más notorios. Manifiesta que hasta la fecha nadie le ha podido confirmar de donde provienen los mismos, pero, por su naturaleza, cree que podría ser del sistema de ventilación y climatización de la oficina. Q20/931.
 - Queja considerada en vías de solución.
- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar no adopta las medidas oportunas ante las molestias

por ruidos que sufren en su domicilio procedentes de la maquinaria de climatización instalada en la cubierta de la escuela infantil de Sarriguren. Exponen que dicha maquinaria está funcionando permanentemente y no solamente en el horario de apertura al público, tal y como se estipulaba en la memoria del proyecto presentada al Gobierno de Navarra para su aprobación. Q20/1044.

- Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela le ha practicado un embargo con motivo de las multas que tiene pendientes de abonar y que fueron impuestas por las molestias ocasionadas por los ladridos de su perro en el año 2017. Critica que siempre haya sido el mismo agente municipal quien haya tramitado las multas, incluso cuando el perro no se encontraba ya en su vivienda, y sin haberle mostrado nunca ninguna evidencia de las molestias generadas por el animal. Expone que se ha visto muy perjudicada por no haberle sido notificado el embargo. Q20/1108.
 - Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - Aceptada.
- Una comunidad de propietarios formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta las medidas oportunas ante los niveles sonoros que sufre procedentes del funcionamiento de las instalaciones situadas en la azotea del edificio ubicado enfrente de sus viviendas, así como ante las obras realizadas en dichas instalaciones, que podrían vulnerar la normativa urbanística municipal. Q20/1200.
 - Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - Pendiente de respuesta.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain no adopta las medidas oportunas antes las molestias de ruido que sufre su madre en su domicilio procedente de un local de hostelería situado en los bajos de una vivienda. Q20/1229.

- Queja no presentada por persona interesada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar) no procede a la tramitación de la correspondiente denuncia, tras una sonometría con resultado positivo realizada por la Policía Foral en su domicilio, por los ruidos que realizaban los vecinos del piso superior. Q20/1302.

- Queja investigada en tramitación.

B) En relación con la información ambiental:

- Una asociación ecologista interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le facilita la información solicitada relativa a la mortandad de fauna protegida en los parques eólicos de Navarra. En concreto, ha solicitado determinados datos sobre aves y murciélagos afectados y muertos en estos parques en 2017 y 2018, por causa de los aerogeneradores o por las líneas de evacuación. Q20/39.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una asociación ecologista interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le facilita la información solicitada relativa a las autorizaciones y funcionamiento de cinco hives comerciales. Está disconforme con que se haya ampliado el plazo para dar contestación a la solicitud y con que se le haya requerido la aportación de un dato innecesario para identificar los expedientes a los

que pretende acceder, y que además desconoce. Q20/442.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una asociación ecologista interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le facilita la información solicitada relativa a los animales tratados en el centro de recuperación de fauna de Ilundain durante el año 2019. En concreto, quiere conocer de cada ejemplar: el nombre, la fecha, el lugar y la causa de la recogida, las afecciones que sufre, el destino final del animal (si ha sido sacrificado, si ha muerto o si se ha liberado) y, en caso de liberarlo, el lugar y las anillas que se le han colocado. Q20/608.
- Queja investigada - La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una asociación ecologista interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le facilita una copia de los documentos generados para la autorización de observación y fotografía de aves desde hides fijos durante el año 2019. En concreto, ha solicitado una copia de las peticiones presentadas, de las autorizaciones concedidas y de cualquier otro documento que se haya podido generar en la resolución y seguimiento de las mismas. Q20/815.
- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una asociación ecologista interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le facilita una copia de la documentación relativa a la gestión, seguimiento y eli-

minación de los vertidos ilegales de ropa en pabellones del término municipal de Ziordia. Q20/830.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una asociación ecologista interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no le facilita una copia de la documentación relativa al funcionamiento del coto de la Valdorba durante los años 2009 a 2019. Entre otros documentos, ha solicitado una copia de las autorizaciones emitidas, de los requerimientos y denuncias interpuestas por el departamento, y de las denuncias presentadas por quienes se hayan visto afectados por el funcionamiento de dicho coto. Q20/851.
- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

C) En relación con la recogida de residuos:

- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de Mairaga, responsable del servicio de recogida de residuos de la localidad de Pitillas, le ha denegado su solicitud de retirar los contenedores situados frente a su vivienda, a pesar de haber sido numerosas las ocasiones en que ha manifestado su malestar con las molestias que la ubicación actual de los mismos le generan. Añade que tampoco le han sido facilitados los criterios de colocación de dichos contenedores. Q20/415.
- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Lesaka no adopta las medidas oportunas ante la falta de higiene que presentan los contenedores de basura de todo el pueblo. Expone que el mal estado de los mismos es tal,

que recientemente, al tirar los residuos de cristal, se produjo un corte en la mano. Añade que muchas papeleras no tienen base, provocando que la basura termine en el suelo. Q20/467.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Funes y la Mancomunidad para la Gestión de Residuos Sólidos Urbanos de la Ribera Alta de Navarra, no retiran los cinco contenedores que se colocaron en la puerta de su domicilio, los cuales ocasionan ruidos y suciedad. Propone su reubicación a lugares cercanos donde no molestarían a ninguna persona. Q20/780.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Ayegui/Aiegi y la Mancomunidad de Montejurra no reubican unos contenedores de basura colocados en una avenida del municipio, cuya disposición impide la visibilidad tanto a vehículos como a peatones, pudiendo ocasionarse accidentes. Q20/884.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque un punto limpio fijo de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona se ha negado a recogerle la cantidad de 22 aerosoles o botes de spray de pintura para reciclar, al ser la cantidad máxima que puede depositarse de tres aerosoles. Expone que no existía señalización que especificara límite alguno para la recogida y que en la propia página web de la mancomunidad se hace mención expresa a que los aerosoles son un producto que deben ser entregados en dichas instalaciones. Considera que existen

contradicciones en esta política de reciclaje activo, que pueden ocasionar que la ciudadanía opte por no realizar. Q20/885.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona han modificado la ubicación de unos contenedores de basura, lo que ha supuesto un perjuicio para una importante cantidad de vecinos y vecinas de edad avanzada y con problemas de movilidad, por cuanto se han reubicado en un lugar más alejado de sus domicilios. Q20/972.
 - 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 Ablitas y la Mancomunidad de la Ribera han modificado la ubicación del contenedor de basura que se encontraba en la calle donde reside. Expone que tiene una discapacidad que le impide coger peso y mucho menos trasladarlo hasta el contenedor más cercano, viéndose obligado a hacer uso de su vehículo para esta tarea, con el coste económico y el desgaste que ello conlleva. Q20/1092.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no autorizan, en el Centro de Tratamiento de Residuos Urbanos (CTRU) de Góngora, el vertido y depósito de los residuos que su mercantil recoge

y gestiona, ni dan contestación a las solicitudes presentadas. Expone que la mancomunidad viene negándose de manera reiterada e injustificada a admitir los residuos, requiriéndole el cumplimiento de determinados requisitos no exigidos por la normativa aplicable. Defiende que sus residuos están tratados conforme a la autorización ambiental que tiene concedida. Q20/1121.

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

D) En relación con el medio ambiente urbano:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren y la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, no adoptan las medidas oportunas ante los perjuicios que padece como consecuencia de la colocación de un contenedor de poda en un terreno abandonado frente a su vivienda. Expone que, como solución al problema, se le indicó que este sería vaciado con mayor frecuencia. Sin embargo, a pesar de las numerosas reclamaciones, sigue sufriendo ruidos cuando este se vacía a primera hora de la mañana y plagas de insectos porque los restos que caen fuera no se recogen. Q20/336.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Castejón no adopta las medidas pertinentes ante la existencia de una colonia de gatos en las inmediaciones de su domicilio, que son alimentados por una vecina. Expone que alguno de los gatos se ha introducido en su vivienda, habiendo ocasionado daños en el momento en el que intentaba desalojarlo. Manifiesta que ha puesto en conocimiento del ayuntamiento

estos hechos, pero no actúa para garantizar el cumplimiento de la normativa que prohíbe la alimentación de gatos callejeros, ni para identificar al responsable que deberá resarcirle por los daños sufridos en su vehículo. Q20/506.

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

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Ablitas no adopta medidas ante la presencia de una colonia de gatos ferales en la localidad. Expone que son numerosas las ocasiones en las que ha intentado tratar el asunto, proponiendo posibles soluciones que funcionan en otras localidades como, por ejemplo, la implantación de un CER (captura, esterilización y retorno), pero que no ha recibido una respuesta satisfactoria. Manifiesta que ella se encarga voluntariamente de atender las necesidades alimentarias y veterinarias que surgen en la colonia, pero la falta de realización de una esterilización mayoritaria ocasiona molestias por riñas por territorialidad, marcajes de zonas, celos o natalidad de hembras. Desea que se haga efectiva una solución que beneficie tanto a los animales como a los vecinos y vecinas. Q20/614.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas ante los perjuicios que genera una colonia felina afincada en la Txantrea. Expone que se está produciendo un empeoramiento de las condiciones de salubridad de la calle y el incremento de los focos de infección, debido principalmente a los sistemas de alimentación utilizados por la asociación que gestiona los cuidados de la colonia, que propician la aparición de pulgas, cucarachas, palomas o ratas. Denuncia que

las personas voluntarias de la asociación dejan comida fuera de esos puntos de alimentación, siendo accesible para cualquiera, y que hacen uso de espacios privados de los inmuebles que los vecinos se han visto obligados a tapar. Se lamenta de que esta situación haya generado un ambiente de crispación entre el voluntariado y los vecinos de la zona. Q20/781.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Ayegui/Aiegi, la Mancomunidad de Aguas de Montejurra y el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, no le contestan a varios escritos presentados por la contaminación de las aguas de un pozo de su propiedad. Expone que actualmente están saliendo aguas contaminadas, sucias y con fuerte olor a desagüe de fecales. Sospecha que es una contaminación producida por algún colector de fecales roto. Entiende que ello está provocando un problema medioambiental grave, incluso es posible que se produzca un riesgo de salud pública. Q20/1127.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

E) En relación con las actividades clasificadas:

- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Ayuntamiento de Arróniz está ejecutando obras para la construcción de un tanatorio al lado de su vivienda, situada en el centro de la localidad, a pesar de que dispone de otros terrenos más alejados de la zona residencial. Solicitan la reubicación del tanatorio porque es una actividad molesta, pues precisa de instalaciones industriales de refrigeración y ventilación, y está sometida a un horario aleatorio durante 24 horas al día. Además, son establecimientos que reciben cadáveres humanos, en los que se realizan actividades

de tratamiento con ellos y se generan residuos, y donde hay presencia de féretros, coronas mortuorias y vehículos funerarios. Q20/426.

- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ablitas no adopta medidas ante los vertidos de excrementos de dos granjas de pollos próximas a su domicilio que viene soportando desde hace años. Expone que dichos vertidos contribuyen a la generación de problemas de higiene y salud (plagas de pulgas y garrapatas) y a la contaminación del medio ambiente. Q20/717.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Etxauri no adopta las medidas oportunas que garanticen un adecuado funcionamiento del local de hostelería situado bajo su vivienda. Manifiesta que no cumple con la normativa de ventilación, provocando que se filtren todos los olores desde la ventana de la cocina hasta su vivienda, que la insonorización es insuficiente, que no se cumplen las distancias de seguridad en el espacio de la terraza y que las personas ocupan el resto de la calle, ensuciándola. Critica que el ayuntamiento, cuando denuncia alguna molestia, le remita a la policía, en lugar de hacer cumplir la normativa de salubridad e insonorización. Q20/865.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta las medidas necesarias ante las molestias que sufre derivadas de la elaboración de cerveza en horario nocturno en el local situado debajo de su vi-

vienda. Indica que la actividad desarrollada hace que se caliente el edificio y las paredes de las viviendas, y que se filtren olores y polvo a través de los conductos de escape. Añade que el resto de vecinos y vecinas han tenido que acometer obras en sus viviendas para no tener que soportar dichas molestias, pero que ella carece de capacidad económica suficiente para afrontar unas obras de tal entidad. Solicita que se realice una inspección municipal durante el horario en el que se elabora el producto. Q20/1256.

- Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - Aceptada.

F) En relación con la protección del medio natural:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente le ha incoado un expediente sancionador por haber realizado una hoguera en un terreno de su propiedad de noche, con viento y sin herramientas para sofocarlo. Defiende que el fuego tenía una entidad mínima, la necesaria para realizar un pequeño asado, y los riesgos de incendio que se podían derivar del mismo eran ínfimos, ya que para expandirse contaba con varios obstáculos alrededor. Como prueba de ello, manifiesta que extinguió la totalidad del fuego con el agua de una botella. Q20/715.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una asociación ecologista interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no realiza las actuaciones necesarias en las Zonas Especiales de Conservación (ZEC), en especial, en la de los ríos Ega y Urederra. Expone, entre otros elementos, que no se aplica correctamente el Plan de Gestión del espacio Red Natura, no se actualizan los Planes Rectores de Uso y Gestión, no se ha creado el Comité de Pilo-

taje, no se ha realizado un estudio del conjunto de aprovechamientos hídricos y no hay comunicación con la Confederación Hidrográfica del Ebro. Afirma que las consecuencias de esta inacción son muy perjudiciales para el medio ambiente. Le preocupa, por ejemplo, la disminución del caudal actual sobre todo en época de estiaje, pues afecta a la calidad del agua y no garantiza la supervivencia de especies protegidas. Q20/1122.

- Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - Pendiente de respuesta.

G) En relación con la caza:

- Varias sociedades de cazadores y pescadores de Navarra formulan una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente se demora en desarrollar reglamentariamente la Ley Foral de caza y pesca de Navarra, en lo referente a sus previsiones de autorización de sueltas de determinadas especies. Q20/685.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela le deniega la devolución de una cantidad económica que depositó en concepto de fianza, para el ejercicio de la caza en el acotado de Tudela, por haber transcurrido menos de cuatro años desde su ingreso en el coto. Motiva la solicitud de devolución en la imposibilidad, por motivos laborales, de ejercer la caza. Q20/739.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Concejo de Zufía no le contesta a su solicitud de autorización para la caza de jabalí en resaques de Murieta y Corral de Irigaray. Q20/1211.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

3.2.18 Memoria histórica.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Legarda no procede a la retirada del escudo de Navarra con la cruz laureada de San Fernando que figura en un letrero colocado en la fachada de su vivienda. Solicita que, en cumplimiento de la Ley Foral de reconocimiento y reparación moral de las ciudadanas y ciudadanos navarros asesinados y víctimas de la represión a raíz del golpe militar de 1936, se retire el letrero, garantizándose un resultado homogéneo e idéntico con el resto de la fachada de la vivienda. Q20/372.

- Desistimiento de la interesada.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Buñuel no le contesta a los escritos, peticiones y propuestas que ha ido elaborando y entregando en relación con la memoria histórica del municipio, lo que considera una total falta de colaboración en el fomento de la misma. Q20/921.

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

3.2.19 Obras públicas.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Cabanillas se demora en concluir las obras de renovación de redes y reurbanización de una calle de la localidad, lo que les está provocando grandes perjuicios en sus actividades diarias. Q20/313.

- Queja considerada en vías de solución.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Cascante está ejecutando unas obras para el cambio de redes de abastecimiento y saneamiento municipales que están afectando a su vivienda. Q20/345.

- Queja considerada en vías de solución.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ujué/Uxue no ejecuta labores de arreglo en el camino de acceso a su vivienda, que resultó dañado por las lluvias torrenciales que tuvieron lugar en la localidad el 8 de julio de 2019. Expone que, tras producirse dichos daños, el alcalde le informó que, de forma excepcional, se procedería a su arreglo con los presupuestos municipales, sin necesidad de esperar a las ayudas del Gobierno de Navarra. Sin embargo, añade que todavía no se ha arreglado. Refiere que, como consecuencia del estado del camino, su vehículo ha sufrido daños, y teme sufrir un accidente. Q20/521.

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

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Bera no ejecuta las obras de arreglo del camino que da acceso a su vivienda que se comprometió a realizar. Expone que se realizaron la mitad de las labores en 2018 y se le indicó que el resto se ejecutarían en 2019. Sin embargo, estando en el año 2020 sin que se haya procedido a lo indicado, y viendo que otros caminos están siendo arreglados, contactó con el ayuntamiento para informarse, quien le manifestó que las citadas obras no van a realizarse al no estar incluidas en ningún plan. Q20/631.

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

- Varios vecinos y vecinas de Bera formulan una queja porque no se están adoptando medidas ante las molestias y daños que provoca una escollera con hormigón construida tras el derribo de la presa San Martín en el río Bidasoa en otoño del 2016, la cual presenta una caída muy abrupta de agua. Exponen que el salto del agua está provocando: la erosión de las márgenes del río, posibles daños en las infraestructuras de las aguas residuales y en el terreno de la urbanización, y niveles elevados de ruido que afecta al descanso y a la comunicación. Se han dirigido al Ayuntamiento de Bera, al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, y al Departamento de Cohesión Territorial, solicitando la adopción de medidas tendentes a la resolución del problema, sin éxito. Q20/643.
 - Queja considerada en vías de solución.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, el Ayuntamiento de Orkoien y el Departamento de Cohesión Territorial, han proyectado las dos pasarelas que unirán, respectivamente, Erripagaña con la Ciudad de la Innovación, y Orkoien con Pamplona/Iruña, con una anchura de únicamente dos metros y medio. Siendo el objetivo de su construcción el favorecer una movilidad sostenible, considera insuficiente tal anchura para un tránsito compartido de peatones y ciclistas. Q20/654.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Olite/Erriberri podría haber ocupado una parte del terreno de su propiedad en un proceso de pavimentación de dos calles y no le facilita una explicación sobre ello, ni le contesta a las instancias presentadas sobre el asunto. Q20/816.
 - Desistimiento del interesado.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Imotz no repara una obstrucción existente en un tramo de la canalización de la fibra óptica, existente en Oskotz. Manifiesta que la operadora de telecomunicaciones con la que ha contratado el servicio de fibra óptica no pudo establecer este servicio, al existir una obstrucción en la canalización, sin que todavía disponga de fibra óptica en su domicilio. Q20/1096.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial y el Ayuntamiento de Huarte/Uharte no ejecutan el proyecto aprobado de "Construcción del cierre de la Ronda de Pamplona, tramo: Olaz/Olloki, y apertura de una salida hacia el norte de la Comarca de Pamplona", que contempla la construcción de una pasarela entre Itaroa residencial y comercial, por carecer de recursos económicos. Los vecinos y vecinas de la zona residencial se ven obligados a optar por un arriesgado atajo para no recorrer la distancia de un kilómetro y medio hasta llegar a un camino más seguro. En el caso de los conductores, estos tienen que desplazarse hasta Olaz para lograr dicho acceso, lo que supone un desplazamiento de dos kilómetros y 200 metros, frente a los 600 metros aproximadamente de distancia que deberían recorrer de construirse la pasarela solicitada. Hacen alusión a otras pasarelas construidas recientemente en otros barrios, tales como Erripagaina, Sarriguren, Cizur, Mutilva u Orkoien, entre otros. Q20/1247.
 - Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - Aceptada.

3.2.20 Protección de datos personales.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Olite/Erriberri obstaculiza el desarrollo de la web turística y cultural que creó en 2004. Expone que el ayuntamiento ha suspendido sin previo aviso la emisión de imágenes que eran captadas a través de la cámara que había instalado en el año 2005 y que enfocaba a la plaza principal de la localidad. Defiende que la cámara no suponía ningún coste económico para el ayuntamiento, que no grababa ninguna imagen y que era un servicio gratuito, a través del cual cualquier persona interesada tenía una ventana abierta al pueblo. Además, critica que no se publicita su empresa a través del whatsapp municipal. Q20/492.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le ha concedido a su hijo una cita en pediatría del centro de salud de Sarriguren, al haberse negado a especificar el motivo de su solicitud de cita a la administrativa del área de admisión que le atendió. Considera que es únicamente el pediatra de su hijo quien debe conocerlo y que su actuación queda respaldada por la Ley Orgánica de protección de datos. Q20/578.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien, durante una sesión de pleno municipal, ha vulnerado su derecho a la protección de datos personales, al haber hecho referencia a su persona como "vecino" y no como "persona recurrente". Considera que ello puede ocasionar que el funcionario afectado, que puede perder dicha condición si no prospera un recurso contencioso-administrativo interpuesto, conozca fácilmente su identidad, siendo esto peligroso para su seguridad. Q20/599.
 - Se facilita información al ciudadano sobre la legislación aplicable.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no le facilita los informes policiales elaborados con ocasión de las denuncias que ha interpuesto frente a una vecina por las molestias que esta le viene ocasionando, por contener datos personales ajenos. Expone que nada impide valorar los datos que se deben ocultar y facilitar el resto de las actuaciones llevadas a cabo. Q20/1024.
 - 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 Petilla de Aragón publicó en su tablón de anuncios documentación referida a la resolución de una instancia que había presentado en el Departamento de Cultura, Deporte y Juventud, y la resolución a otra instancia presentada en el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local. Considera que estos hechos pueden constituir una vulneración de sus derechos a la protección de datos, a la confidencialidad y al honor, y que se ha podido incurrir en un abuso de la autoridad hacia su persona. Q20/1219.
 - Queja extemporánea (más de un año).
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud no procede a eliminar un

informe médico de otra persona que, por error, consta en su carpeta personal de salud. Dado el contenido de dicho informe, en el que se habla de sus problemas de salud mental, expone que se siente preocupado y totalmente indignado, ya que, durante dieciséis años, para quienes han leído su historial médico, ha sido una persona con trastornos, cuando eso no tiene nada que ver con la realidad. Q20/1236.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

3.2.21 Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

■ Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le abonan el coste de las obras que se vio obligado a ejecutar tras detectarse, por parte de la Inspectora de Zona de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, que la acometida de fecales de su vivienda vertía a la red de pluviales. El ciudadano defiende que la vivienda la adquirió en 2013 y que la renovación de la cédula de habitabilidad había sido expedida ese mismo año, sin objeción alguna. Q20/35.

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

■ Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial no le abona la reparación de los daños que sufrió su vehículo al impactar con un jabalí en la autovía A-12. Expone que el vehículo, que había adquirido recientemente, está destrozado, y que las dos ocupantes tienen las zonas del cuello y la espalda muy doloridas por el impacto. Cree que estas colisiones son cada vez más frecuentes y que no

se toman medidas al respecto. Además, indica que la vía ni siquiera dispone de señalización que alerte del paso de animales. Q20/364.

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

■ Dos ciudadanas presentan una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial, para la construcción de la autovía Pamplona-Logroño, ocupó de hecho y sin título habilitante una mayor superficie de la parcela de su propiedad que la que se indicaba en la relación de bienes expropiados publicada. Además, exponen que dicha situación se ha mantenido durante varios años sin serles notificada. Manifiestan que, de buena fe, pues creían que la totalidad de la parcela era de su propiedad, realizaron un negocio jurídico válido y ante notario sobre los terrenos para la extinción del proindiviso que ostentaban en el momento de producirse la expropiación, habiendo abonado una de ellas un importe económico por la adquisición de la totalidad de la parcela. De este modo, se encuentran hoy con que una transmitió a la otra un bien inmueble que está ocupado de hecho por la Administración sin su consentimiento. Exponen que lo sucedido les ha ocasionado unos daños y perjuicios, por cuanto que, al disolver el proindiviso, consideraron que la superficie de la parcela no afectada era mayor, asignando un valor también mayor, que incluía el valor de la superficie ocupada de hecho. Q20/376.

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

■ Varias ciudadanas formulan una queja porque el Departamento de Educación, habiendo obtenido plaza como maestras en las últimas oposiciones convocadas, y habiendo casi finalizado el periodo de seis meses de prácticas, les ha comunicado su exclusión como funcionarias en prác-

- ticas, como consecuencia de la estimación de unos recursos de alzada presentados por otras compañeras. Exponen que la decisión adoptada es injusta y les perjudica, pues obedece a una actuación imputable a la Administración, quien puntuó erróneamente a algunas aspirantes en el proceso selectivo y posteriormente ha corregido el error tras estimar los recursos. Por ello, solicitan que, como están previstas nuevas oposiciones en sus especialidades y se precisará personal para cubrir las plazas, se amplíe este año el número de plazas ofertadas y se les nombre como funcionarias de carrera. Q20/417.
- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una plataforma que lucha contra el racismo interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no le abona a su representada la indemnización acordada tras sufrir un accidente en un autobús del transporte urbano comarcal. Denuncia que la compañía de seguros se la deniega porque se encuentra en situación administrativa no regular. Q20/560.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
 - Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Fontellas no actúa ante los problemas de salubridad que padece en el sótano de su vivienda desde la realización de unas obras en la vía pública en las que se colocaron una arqueta y un desagüe en la acera. Expone que, cuando llueve abundantemente, se inunda el sótano con agua de lluvia y agua residual, suponiendo un enorme riesgo sanitario. Q20/610.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha denegado una indemnización por la rotura de sus gafas, por causa de un golpe recibido de un zaldiko durante las fiestas de San Fermín de 2019. Expone que el 8 de julio de 2019, cuando veía pasar a la comparsa de gigantes y cabezudos, estando en la acera de la calle como espectador, un zaldiko le golpeó en la cara con la verga (sin que le retara ni citara), sin mala intención, pero con la consecuencia desafortunada de que sus gafas cayeran al suelo y se rompieran. Ha solicitado el abono del importe de reparación de las gafas, lo que ha sido desestimado reiteradamente por el ayuntamiento. Q20/628.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud no le informa sobre la tramitación de una reclamación de responsabilidad patrimonial que presentó por un diagnóstico tardío de carcinoma de ovario. Se le comunicó que, al superar el importe de la indemnización solicitada en la reclamación el límite establecido para la consulta preceptiva del Consejo de Navarra, procedía solicitar dictamen al citado órgano consultivo, y que correspondía a la Presidenta de la Comunidad Foral de Navarra formular dicha solicitud. Sin embargo, expone que no ha recibido ninguna otra comunicación, por lo que desconoce el estado de tramitación. Q20/629.
 - 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 Ayuntamiento de Miranda de Arga se demora en resolver su solicitud de responsabilidad patrimonial por los daños que ha causado tras la ocupación de una parcela de su propiedad para la realización de unas obras de instalación del sendero fluvial del Arga, a su paso por el municipio, sin haber seguido el procedimiento legalmente establecido. Expone que incluso el ayuntamiento le ha podado varios árboles frutales. Q20/692.
 - Queja investigada - Cerrada al haberse planteado el asunto en vía judicial.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Madrileño de Salud le ha desestimado una reclamación de responsabilidad patrimonial formulada por su disconformidad con la asistencia sanitaria dispensada en el Hospital de Fuenlabrada, al haberle diagnosticado un falso positivo de VIH, lo que le ha causado graves consecuencias a nivel personal y familiar. Expone que la denegación obedece al transcurso del plazo de un año que establece la normativa vigente para presentar la reclamación por responsabilidad patrimonial. Sin embargo, defiende que los perjuicios de dicho falso diagnóstico aún persisten en la actualidad, por lo que el plazo no debería comenzar a computarse. Q20/720.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Varios ciudadanos presentan dos quejas porque el Departamento de Educación les ha desestimado una reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños sufridos como consecuencia de la desestimación del reconocimiento y abono de la retribución correspondiente al complemento de grado al personal contratado en régimen administrativo, con efectos retroactivos de cuatro años, por la aplicación de una norma declarada contraria a derecho de la Unión Europea. Q20/730 y Q20/746.
 - Quejas investigadas - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Eratsun ha realizado labores de acondicionamiento en un camino municipal, provocando la paralización del agua que llegaba hasta su vivienda y el cese de las inundaciones que se producían. Cree que, con ello, ha quedado acreditada la versión que siempre ha mantenido, esta es, que el agua procedente de dicho camino era la que estaba dañando su casa y la que producía los destrozos. Solicita que dichas labores se realicen de manera permanente para evitar que su vivienda se vea afectada por las lluvias y que el ayuntamiento reconozca su responsabilidad por los daños causados en su vivienda. Q20/863.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha retirado los restos de sus familiares del cementerio municipal y los ha incinerado posteriormente, quedando estos irrecuperables, a pesar de haber abonado la tasa correspondiente para la prórroga de la concesión del nicho. Indica que preguntó los motivos por los que, sin previa comunicación, los restos habían sido exhumados, pero que no ha recibido contestación. Describe el daño moral que ha causado este hecho en la familia. Q20/919.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Dos ciudadanos interponen dos quejas porque el Ayuntamiento de San Martín de Unx no procede a la reparación de los daños ocasionados

en sus viviendas por las lluvias e inundaciones extraordinarias acaecidas el día 8 de julio de 2019, principalmente, por las aguas fluviales que discurren por una acequia perteneciente al ayuntamiento. Exponen que tampoco les contesta a varias instancias presentadas sobre el asunto. Critican que la zona de la acequia no haya sido incluida como zona afectada y, en consecuencia, no se disponga de una partida presupuestaria destinada para su reparación. Q20/1017 y Q20/1055.

- Quejas consideradas en vías de solución.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar le ha desestimado una reclamación de responsabilidad patrimonial que presentó, por los daños sufridos tras haber caído como consecuencia del estado en que se encontraban los adoquines de una calle de Gorraiz. Señala que le ha sido desestimada a pesar de haber aportado un informe médico donde se acreditan los daños sufridos, una declaración de un testigo del accidente y varias fotografías donde se evidencia el incorrecto mantenimiento de los adoquines. Q20/1046.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Funes no repara los daños que ha sufrido su vivienda, derivados de las obras ejecutadas en un inmueble municipal, por haber sido un asunto ya tratado en sede judicial y que fue desestimado por inexistencia de nexo causal entre la obra de reforma y los daños. Defiende que, con posterioridad a dicho procedimiento judicial, se han realizado nuevas reformas en el inmueble, que han empeorado el estado de la infraestructura de su vivienda, habiéndose incrementado las grietas y deteriorado la fachada. Q20/1062.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud se demora en resolver una reclamación de responsabilidad patrimonial que interpuso tras la estimación judicial de una demanda presentada frente a la desestimación del recurso de alzada interpuesto contra los resultados definitivos del concurso oposición para puesto de trabajo de Facultativo Especialista en el Área de Psiquiatría. Q20/1142.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación le está obligando a cursar de nuevo una asignatura de grado superior que ya aprobó. Expone que el profesor le comunicó que se encontraba aprobado y que así se reflejó en la plataforma Educa. Añade que la documentación que acompañaba a la reclamación inicial acreditaba este hecho, pero que el departamento no la consideró válida porque las actas del centro indicaban lo contrario. Solicita la entrega del expediente administrativo y el reconocimiento del derecho a indemnización por los daños sufridos. Q20/1198.
 - 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

3.2.22 Sanidad.

A) En relación con la atención primaria:

- Un ciudadano presenta una queja porque el centro de salud de Tudela no le otorga cita con su médico

de familia, a pesar de las numerosas ocasiones en que lo ha intentado. Expone que llama a primera hora de la mañana, que se mantiene a la espera un tiempo prolongado, pero que, finalmente, se le indica la necesidad de llamar otro día porque está todo el horario de consulta cubierto. Q20/12.

- Queja no admitida por dirigirse en términos inapropiados.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, ha derivado a su hija, al cumplir quince años, al centro de salud de San Jorge, a pesar de que el resto de la unidad familiar recibe la atención médica en el centro de salud de Buztintxuri. Q20/325.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le deriva a la especialidad de dermatología, donde puedan explorarle adecuadamente la inflamación que presenta en las piernas y las erupciones de los brazos. Expone que de manera periódica acude a urgencias y a enfermería de su centro de salud para realizarle curas, pero que necesita una atención especializada. Q20/965.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

B) En relación con la atención especializada:

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el servicio de otorrinolaringología, no siendo citado en el plazo de tres meses indicado por el especialista en la última revisión. Q20/16.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud se demora en intervenirle quirúrgicamente del síndrome de los escalenos que tiene diagnosticado tras un accidente laboral sufrido en 2018. Expone que la tardanza le ocasiona episodios de ansiedad que han derivado en su baja laboral. Q20/166.
 - 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 acudir a rehabilitación de la rodilla. Expone que, conforme a la normativa de aplicación, debía haber sido atendido en un plazo no superior a treinta días, pero ya ha transcurrido dicho plazo. Q20/264.
 - Desistimiento del interesado.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en el servicio de oftalmología. Expone que tiene cataratas y debe renovar el permiso de conducción, por lo que la cita le resulta muy necesaria. Q20/321.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha cancelado toda consulta en la unidad del dolor, derivándole al servicio de traumatología. Expone que padece una enfermedad crónica consistente en una fibromialgia, artrosis y lumbociática crónica, y que, pese a haber sido intervenida quirúrgicamente en dos ocasiones, los dolores no cesan. No comprende el motivo de tal decisión y lamenta no haber recibido una explicación al respecto. Q20/546.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
 - Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en la especialidad de neurocirugía, pese a presentar unas circunstancias que precisan que sea atendido lo antes posible. Q20/682.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
 - Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en la especialidad de raquis. Expone que le urge ser citado porque los dolores de espalda son tales que le ocasionan problemas de movilidad, lo que le condujo a una baja laboral que se mantiene en la actualidad. Q20/744.
 - 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 especialista para valorar la implantación de una prótesis de rodilla. Expone que lleva más de cuatro años padeciendo problemas en su rodilla derecha, que le ocasiona tanto dolor, que le produce una merma considerable en sus facultades. Q20/777.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
 - Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita en la especialidad de raquis. Expone que se ha superado el tiempo de espera garantizado normativamente, por lo que entiende que se están vulnerando sus derechos a una atención sanitaria digna y en condiciones. Q20/1119.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
 - Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su hijo en el servicio de Otorrinolaringología. Expone que la patología que sufre ha empeorado y se ha visto obligada a acudir a la sanidad privada, donde ahora le plantean una operación muy costosa que no pueden permitirse. Q20/1187.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
 - Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle una cita para conocer el resultado de un bloqueo que le fue realizado y para evaluar la pertinencia o no de continuar con otro tratamiento. Considera que el proceso se está demorando en exceso, toda vez que precisa la toma de analgésicos de forma continuada para aliviar los fuertes dolores que le impiden el descanso y el desarrollo de una vida en condiciones adecuadas. Q20/1262.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- C) En relación con la salud mental:**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud se demora en autorizar su ingreso en una clínica de salud mental en la que poder continuar con el tratamiento para la esquizofrenia que tiene diagnosticada. Expone que el psiquiatra le ha indicado que, si bien las solicitudes de ingreso se resuelven en un mes, se están produciendo tardanzas de hasta cuatro meses. Q20/634.
 - Desistimiento del interesado.
 - Un ciudadano presenta una queja porque la clínica psiquiátrica en la que se encuentra su hija

ingresada le ha suministrado medicación que le produce malos pensamientos e intentos de suicidio. Considera que se está atentando contra los derechos fundamentales de su hija, por lo que solicita que se abra una investigación por la gravedad de los hechos. Q20/687.

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

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud no le facilita un informe de salud mental adecuado que le permita solicitar el reconocimiento de la incapacidad permanente absoluta al Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS). Denuncia que se le hiciera entrega de un informe que carecía de la última página y que se accediera al expediente clínico de su hermana para copiar sesgadamente lo que interesaba del mismo. Solicita un informe con un diagnóstico real mediante el que pueda obtener una pensión digna, y así alcanzar una mínima protección económica y social, y una estabilidad emocional, al margen de continuar con una terapia adecuada. Q20/1107.

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

D) En relación con la atención sanitaria y clínica recibida y la disconformidad con esta:

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le facilita una rápida solución a la fuerte afectación que sufre en los dedos del pie, causada por la diabetes. Además, porque no le orienta de forma detallada sobre la viabilidad del tratamiento antibiótico o de la amputación para evitar que la infección avance. Q20/25.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea ha suspendido, debido a determinados estudios realizados y a su elevado coste, el tratamiento de plasma rico en plaquetas que venía recibiendo, con el cual estaba experimentando una mejora sustancial de la artrosis de rodilla que padece. En su lugar, se le van a realizar infiltraciones de ácido hialurónico, que anteriormente no dieron el resultado esperado y que tenía que complementar con la toma de medicamentos para el dolor o pomadas antiinflamatorias. Q20/335.

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

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no atiende su petición de asignarle a su pareja un nuevo médico de referencia en el centro de salud del Casco Antiguo de Pamplona/Iruña que garantice un trato adecuado a su situación de dependencia. Denuncia que el médico que actualmente tiene asignado no acude al domicilio cuando así se le solicita y no emite recetas médicas acordes a la medicación que precisa. Q20/584.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana presenta dos quejas porque no está conforme con las contestaciones del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a sendas reclamaciones que formuló ante el Servicio de Atención al Paciente en relación con la actuación del personal sanitario cuando ella y su marido fueron sido atendidos. Q20/621 y Q20/622.

- Se facilita información a la ciudadana sobre la legislación aplicable.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le deriva a rehabilitación ni le receta un tratamiento que ayude a suprimir o aliviar los intensos dolores que padece en el pie izquierdo. Expone que los traumatólogos consideran que el origen de dicho dolor es el derrame cerebral que sufrió en 1992. Sin embargo, él lo niega, pues el derrame le ocasionó alguna disfunción, pero en ningún caso dolor. Q20/632.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no ha actuado con la antelación suficiente frente a unos signos previos de la artritis reumatoide que ha desarrollado, que en la actualidad reviste carácter crónico y le supone un empeoramiento de su calidad de vida. Q20/699.
 - 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 se encuentra conforme con el trato que le ha sido dispensado a su padre en sus últimos días de vida durante su ingreso hospitalario. En concreto, denuncia la limitación de familiares y allegados que podían visitarle diariamente, siendo que hasta en tres ocasiones se modificó el régimen de aforo y acceso a la habitación, así como la falta de información a los familiares del procedimiento de sedación paliativa, no pudiendo por tanto planificar la visita del capellán que reconfortase en sus creencias a su padre, como persona católica practicante. Q20/895.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no le contesta a una reclamación presentada en relación con el seguimiento que se estaba realizando de su estado de salud y tampoco le ha ofrecido la posibilidad de acceder a una segunda opinión médica, por lo que sospecha que no se ha dado curso a dicha reclamación. Q20/900.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, habiendo sido derivada por las especialistas, le ha denegado el tratamiento de su dolor pélvico crónico y vulvodinia en la Unidad de Rehabilitación del suelo pélvico, porque considera que no le aportará valor. Se encuentra en desacuerdo con este argumento debido a que acude a rehabilitación de suelo pélvico por vía privada y, aunque muy lentamente, nota mejoría. Critica que, no habiendo una cartera de servicios concreta y protocolizada, tal y como le confirmó el gerente del complejo hospitalario, y existiendo derivaciones por parte de los profesionales, se rechacen casos que, según ellos, no cuentan con evidencia científica, y se decida a quién atender sin un criterio establecido y sin justificar adecuadamente la denegación de atención. Q20/1307.
 - Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - No aceptada.
- Dos ciudadanos formulan una queja porque el servicio de emergencias 112 no ha actuado con la diligencia debida cuando han requerido de su asistencia. Refieren que les realiza preguntas incoherentes que nada tienen que ver con la emergencia. Además, denuncian que en una ocasión los sanitarios de la ambulancia se personaron en el domicilio con agentes de la policía. Q20/586.

- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Una ciudadana interpone una queja porque considera que se ha producido una negligencia médica al haberse demorado en exceso la asistencia médica en el hospital. Q20/587.
 - Desistimiento de la interesada.
 - Una ciudadana interpone una queja porque no está conforme con el trato dispensado por el pediatra del centro de salud de la localidad en la que reside. Expone que, debido a la falta de profesionalidad de dicho pediatra, hace un tiempo uno de sus hijos estuvo a punto de fallecer. Añade que le ofrecieron la posibilidad de cambiar de centro de referencia, pero le gustaría que sus tres hijos fueran bien atendidos en el lugar donde residen. Q20/707.
 - Queja extemporánea (más de un año).
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le informa sobre el seguimiento oncológico de la enfermedad que padece, ni sobre el resultado de unos análisis realizados, y tampoco le contesta a las reclamaciones presentadas. Q20/998.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
 - Dos ciudadanas formulan una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no les facilita un informe de traumatología pediátrica que les permita acceder a una segunda opinión médica de la enfermedad que padece su hija y sobrina. Exponen que, ante la inadecuada atención médica recibida por el especialista, desean una segunda opinión dentro del Servicio Público de Salud, para lo cual precisan que este especialista elabore un informe que contenga la solicitud expresa y concrete el centro sanitario en el que se pretenda llevar a cabo la exploración. Sin embargo, manifiestan que les ha sido entregado un informe que no es válido. Q20/1118.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
 - Un ciudadano presenta una queja por la respuesta que le ha remitido el Gerente del Complejo Hospitalario de Navarra a una reclamación que presentó por el trato y actuación médica de un especialista del servicio de cirugía ortopédica y traumatología. Expone que dicha respuesta no contiene los elementos esenciales de cualquier acto administrativo; en concreto, no incluye los recursos que puede interponer, ni los plazos para ello. C20/239.
 - Se facilita información a la ciudadana sobre la legislación aplicable.
- E) En relación con las prestaciones sanitarias y el reintegro de gastos:**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no prevé ninguna ayuda para las personas celiacas, quienes se ven obligadas a abonar elevados importes por la compra de alimentos sin gluten. Solicita el reconocimiento de la celiaquía como enfermedad, de forma que los gastos alimentarios puedan financiarse. Q20/320.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
 - Una ciudadana interpone una queja porque el servicio de Prestaciones y Concursos del Departamento de Salud ha rechazado su derivación a la Clínica Universidad de Navarra, a pesar de disponer de informes favorables emitidos por parte de su médico, de la jefatura del servicio de

traumatología y cirugía ortopédica del Complejo Hospitalario de Navarra, así como de la dirección del mismo. Q20/866.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado la financiación de un tratamiento estrictamente necesario para la adecuada recuperación y consolidación del fémur de su hija tras la operación a la que se sometió. Traslada su malestar con el hecho de tener que sufragar nuevamente el elevado coste del tratamiento, pues su hija próximamente va a ser otra vez operada. Q20/868.
- 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.

F) En relación con las prestaciones ortoprotésicas:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no actualiza el catálogo de productos contenido en el Decreto Foral 17/1998, de 26 de enero, lo que conlleva la falta de financiación de productos que proporcionan una mayor facilidad en el uso y una mejoría en la calidad de vida de los usuarios. Expone que son muchas las personas que, como él, optan por pagar prótesis más modernas -de titanio o fibra de carbono, por ejemplo- no de forma caprichosa o por motivaciones estéticas, sino por una auténtica necesidad de alcanzar un mayor nivel de autonomía y bienestar. Añade que, dados los elevados precios de estos productos, son frecuentes las ocasiones en las que deben solicitar créditos para adquirirlos y, teniendo en cuenta que también precisan revisiones de sus

componentes, los usuarios y sus familias asumen cargas económicas de por vida difíciles de soportar. Q20/15.

- 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 sociedad mercantil presenta una queja porque el Departamento de Salud no lleva a cabo las actuaciones de investigación, análisis e inspección oportunas y, en su caso, inicia los expedientes de infracción y sanción correspondientes, ante las denuncias que ha presentado por lo que considera prácticas irregulares y abusivas en la obtención de prestaciones ortoprotésicas relativas a la adquisición y reparación de sillas de ruedas por parte de los usuarios, con perjuicio para estos, para la Administración y para ella. Q20/318.
- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada - Remitida al Ministerio Fiscal, que no apreció delito.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud ha llevado a cabo cambios administrativos en relación con la autorización para conceder la oportuna subvención para la adquisición de productos ortopédicos, de tal modo que solo se contemplan, en la relación facilitada a los facultativos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, los establecimientos con técnico de ortopedia autorizado y no los establecimientos dedicados a la venta de material ortoprotésico "no a medida", como es el caso de la ortopedia que regenta. Considera que la decisión de no subvencionar los productos "no a medida", como los que él dispensa, resulta contraria a la libre competencia entre centros de ortopedia y al derecho de los

clientes a la libre elección de centro, y que no tiene reflejo en la normativa foral de aplicación. Q20/495.

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

G) En relación con la historia clínica y la información sanitaria:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le facilita los informes médicos relativos a las intervenciones quirúrgicas y al tratamiento recibido en su rodilla derecha, que ha solicitado en varias ocasiones y que tanto el médico especialista como el de cabecera la deniegan. Q20/801.
- 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.

H) En relación con la salud pública:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente promueve campañas publicitarias de vino en espacios públicos que resultan contradictorias con la postura desfavorable del Gobierno de Navarra respecto a la publicidad de las drogas. En la medida en que el vino constituye también una droga, considera que su publicidad debiera restringirse para no potenciar su consumo. Q20/38.
- Se facilita información al ciudadano sobre la legislación aplicable.
- Una ciudadana formula una queja porque la Sección de Seguridad Alimentaria del Departamento de Salud no le contesta a una instancia en la que solicita la subsanación del contenido de un escrito dirigido al Concejo de Oieregi, en el que

se indica que ella había firmado un acta de inspección, siendo que hizo constar expresamente su negativa a firmarla. Q20/361.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud ha elaborado un informe insuficiente sobre los riesgos sanitarios de su vivienda, la cual presenta grietas, humedades y desconches desde hace años en diferentes zonas. Expone que, concretamente, solicitó que el departamento se pronunciase sobre los mesófilos aerobios y sobre los mohos y levaduras, pero que en su respuesta únicamente se hace referencia a los segundos, no indicando nada sobre los mesófilos aerobios. Q20/675.

- Queja considerada en vías de solución.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Huarte/Uharte a través del Área de Igualdad, ha procedido a la contratación de asociaciones de carácter pseudocientífico, sin criterios técnicos, para la realización de talleres. Considera que los talleres que se ofertan de tipo "físico-psíquico-emocional", no basados en la evidencia, pueden resultar dañinos para las personas que realmente necesitan ayuda y recurren a este tipo de metodología, bajo el abrigo de la Administración, en lugar de ir a un terapeuta profesional. Cree que los fondos públicos deberían destinarse a fórmulas que funcionen, estén probadas y respaldadas por la evidencia. Q20/978.

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

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta ninguna medida ante las molestias que oca-

sionan las palomas en su vivienda. Expone que estas generan gran suciedad en su terraza, acceden al interior de la vivienda si deja la puerta del balcón abierta, e incluso, en ocasiones, ha encontrado algunas muertas. A su juicio, este es un asunto de salubridad pública que atañe a toda la ciudadanía. Q20/980.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja mediante la que traslada su preocupación por los efectos perjudiciales para la salud que puede acarrear la instalación de antenas 5G, considerando que la implantación de dicha tecnología se está llevando a cabo sin estudios pormenorizados por parte de los poderes públicos. Q20/1180.
 - Queja en la que no se aprecia competencia de la institución.

I) **En relación con el transporte sanitario:**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Gobierno de Navarra está beneficiando a algunas entidades sin ánimo de lucro en la prestación del servicio de ambulancias, al contratarlas no únicamente para dar cobertura dentro de la red de transporte sanitario urgente, sino también para eventos y para transportar pacientes fuera de la comunidad autónoma. Manifiesta que estas organizaciones no gubernamentales deben prestar un servicio cuando este no se realiza por ninguna otra empresa, o bien de forma altruista. Sin embargo, en la práctica, estas organizaciones son contratadas con motivo de su bajo coste. Además, indica que el personal posee menor titulación, lo que incumple la ley y repercute en la calidad asistencial de las personas accidentadas. Solicita que estas ONG, por su carácter de interés público, sean contratadas como tal, y no para abaratar costes. También que, en caso de cubrir eventos, se les exi-

ja las mismas condiciones que a las empresas y el cumplimiento del convenio, que no perciban subvenciones públicas ni exenciones fiscales, que el personal laboral cumpla la normativa vigente y que el personal voluntario esté presente únicamente en causas benéficas o catástrofes. Q20/373.

- Se facilita información a la ciudadana sobre la legislación aplicable.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado a su padre la posibilidad de acompañar a su madre en la ambulancia, al hacer esta uso del servicio. Expone que su padre, persona dependiente con una demencia senil que equivale a un 85% de discapacidad intelectual, se quedó en la calle desamparado, buscando un taxi en la madrugada. Considera que, a pesar de los protocolos establecidos, el personal de las ambulancias también debe atender a las circunstancias particulares de cada caso. Q20/441.
 - Desistimiento de la interesada.

3.2.23 Seguridad ciudadana.

A) **En relación con procedimientos sancionadores:**

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain les ha notificado una resolución, como consecuencia de unos hechos en los que su hijo estuvo involucrado, con cuyo contenido no se encuentran conformes. Señalan que la citada resolución no aclara si se trata de la incoación del procedimiento sancionador o de otro tipo, y exponen que no se les ha dado la oportunidad de formular alegaciones. Q20/290.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar le ha incoado un procedimiento sancionador por llevar un perro de raza potencialmente peligroso con una cadena superior a dos metros de longitud en la vía pública y por no portar la documentación del animal. Sin embargo, expone, respecto a la primera infracción, que el agente no llegó a medir en ningún momento las dimensiones de la correa, ni tomó fotografía alguna y, respecto a la segunda, que su comportamiento fue correcto y mostró una actitud colaborativa, ya que en ningún momento se negó a facilitar la información requerida y no desobedeció los mandatos del agente. Q20/676.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque se le imputa un delito de sustracción de un teléfono móvil de un coche que no ha cometido. Defiende su inocencia pues cuando se produjeron los hechos, no se encontraba en el lugar, ni se trataba de un sitio que habituase a ir. Expone que, a pesar de que los agentes le han indicado que había cámaras que acreditaban su presencia en el lugar, estas no le han sido mostradas. Está en desacuerdo con la citación que ha recibido para la celebración de la vista del juicio oral en calidad de denunciada. Q20/750.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Tudela le ha impuesto dos sanciones a su marido por la tenencia de un perro potencialmente peligroso sin bozal y sin licencia. Expone que en el momento en que fue interceptado durante el estado de alarma, la Administración pública se encontraba cerrada para tramitar la correspondiente licencia, y que actualmente tampoco es posible su expedición debido a la multa impuesta. Defiende que el perro sí llevaba un bozal de adiestramiento y que es la primera vez que tienen un animal de estas características, por lo que todavía no tenían pleno conocimiento de la normativa existente sobre este tipo de animales. Q20/940.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain le ha incoado un expediente sancionador por desobediencia o resistencia a la autoridad o a sus agentes en el ejercicio de sus funciones, al haber presuntamente movido un vehículo inmovilizado. Defiende que no hay constatación fehaciente de que se encontrara bajo los efectos de bebidas alcohólicas porque no se le realizó ninguna prueba, ni de que fuera él quien movió el vehículo una vez inmovilizado. Considera, además, que, en caso de ser los hechos susceptibles de ser sancionados, debería aplicarse la Ley de Tráfico y no la Ley de Seguridad Ciudadana. Q20/1038.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar ha catalogado a su perra como perro potencialmente peligroso, tras un incidente ocurrido con una mujer que se disponía a entrar en un establecimiento. Se muestra sorprendida por la reacción que tuvo su perra y piensa que no fue una acción deliberada del animal. No comparte que, por el hecho de que un perro tenga un solo episodio de agresión a personas, este sea declarado perro potencialmente peligroso para siempre y condenado a llevar bozal de por vida. Entiende que antes de catalogarlos de

esta manera, deberían estudiarse las causas del incidente, valorar a los animales y posteriormente revisar la decisión. Q20/1051.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2021 – Pendiente de respuesta.

B) En relación con actuaciones policiales:

■ Una ciudadana presenta una queja porque la Policía Municipal de Pamplona/Iruña se demoró mucho en personarse en el lugar en el que un vehículo colisionó contra su coche en 2018. Expone que, una vez allí, los agentes se negaron a practicarle al otro conductor la prueba de consumo de sustancias estupefacientes, y que vio cómo este les sobornaba entregándoles gran cantidad de dinero. Manifiesta que, posteriormente, abandonaron el lugar dejándole desprotegida. Q20/3.

- Queja extemporánea (más de un año).

■ Un ciudadano interpone una queja porque la Policía Foral de Estella/Lizarra le denegó la tramitación de una denuncia que pretendía interponer frente a su expareja por no permitirle esta recoger a la hija que tienen en común, de diez años de edad, con quien le correspondía estar varios días. Expone que dicha tramitación le fue denegada por tratarse de un asunto civil, siendo remitido al juzgado. Sin embargo, en dependencias de la Guardia Civil no tuvo problemas para presentar la denuncia. Q20/14.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

■ Una ciudadana formula dos quejas porque la Policía Foral de Navarra y la Policía Municipal de Ansoáin/Antsoain no le han recogido una denuncia que deseaba interponer por un presunto robo sufrido en su domicilio. Expone que la Policía Foral le indicó que en ese momento los servidores

estaban estropeados y que la Policía Municipal consideró que no se encontraba en condiciones de interponerla. Q20/329 y Q20/330.

- Desistimiento de la interesada.

■ Una ciudadana presenta una queja porque no se investigan las pintadas aparecidas en la puerta del garaje de su propiedad. Expone que la Policía Foral de Navarra ni siquiera le recogió la denuncia que pretendía interponer, por lo que acudió a dependencias de la Guardia Civil. Añade que la Guardia Civil le ha manifestado que, al haber sido incorporada posteriormente a la denuncia un Acta de Manifestación interpuesta en la Policía Foral, se ha derivado la investigación a este cuerpo. Sin embargo, la Policía Foral le indica lo contrario, que al haber sido interpuesta la denuncia en la Guardia Civil, es este cuerpo policial el encargado de investigar el asunto. Q20/440.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

■ Un ciudadano presenta una queja porque dos agentes de la Policía Foral de Navarra, al requerirle que dejara de utilizar un cigarrillo electrónico en las inmediaciones del Complejo Hospitalario de Navarra, se comportaron de un modo indebido desde el inicio de la actuación. Expone que más personas se encontraban fumando en el lugar y que es la zona donde también fuma el personal médico. Tiene la certeza de que sus rasgos árabes fueron el motivo de que únicamente se acercaran a él. Indica que los agentes mostraron una actitud amenazante y que tomaron fotografías de su documento nacional de identidad con su propio dispositivo móvil. Q20/452.

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

- Un ciudadano interpone una queja porque la Policía Municipal de Barañáin/Barañain no adopta las medidas oportunas ante las molestias que sufre desde hace cuatro años ocasionadas por su vecino de la planta superior. Expone que, en ocasiones, la insostenible situación requiere de la intervención de la Policía Municipal, pero que, cuando les llama para que se personen en el lugar, se niegan a acudir y tampoco le recogen las denuncias. Se siente impotente ante la dejadez de un cuerpo policial que no interviene para eliminar o atenuar este problema que califica de acoso. Q20/761.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque la Policía Municipal de Estella/Lizarra le ha sometido a un control policial de una hora de duración, no estando conforme con las formas en las que se produjo la realización de varias pruebas y el registro del vehículo. Cuestiona también la aptitud de uno de los policías que detuvo el coche y critica las insuficientes medidas de prevención frente a la covid utilizadas. Seguridad ciudadana. Q20/826.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Dos ciudadanas presentan una queja porque la Policía Municipal de Pamplona/Iruña no adopta las medidas oportunas ante las molestias que sufren en su domicilio desde hace cuatro años, especialmente en horario nocturno, ocasionadas por los vecinos de la planta superior. Exponen que padecen de insomnio, estrés y ansiedad, y que están recibiendo tratamiento médico. Denuncian que han vivido episodios de agresividad y amenazas, y no se ha acudido en su auxilio, sintiéndose desamparadas por la pasividad de este cuerpo policial. Q20/879.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Policía Municipal de Pamplona/Iruña no le ha dispensado el trato correcto y adecuado que se le requiere ante la solicitud de ayuda por las molestias de humo y olores que le ocasiona la chimenea del vecino, así como las labores que este realiza en la fachada del patio. Expone que, en la última ocasión en que solicitó su intervención, los agentes no se dirigieron a su vecino, sino que le requirieron a él la licencia de una obra que realizó en su baño hace tres años. Q20/904.
 - Queja investigada - La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana formula una queja porque un conductor del transporte público comarcal y la Policía Municipal de Pamplona/Iruña le dispensaron un trato que no considera adecuado cuando su abono de transporte presentó un error en el pago del billete. Expone que la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona es consciente de que las tarjetas en ocasiones experimentan problemas, pero que, no obstante, el conductor le exigió que bajara del autobús. Ante su negativa, añade que acudieron agentes de policía al lugar, quienes le obligaron a bajar por la fuerza. Q20/1015.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le contesta a una instancia presentada en la que solicitaba la identificación de los dos policías municipales

que habían interrogado a su hija en relación con la mordedura de un perro, así como la disculpa de estos por el trato dispensado. Q20/1056.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque quiere denunciar los robos que su padre, un pequeño agricultor de 79 años de Andosilla, está sufriendo en sus fincas. En concreto, expone que le han robado toda la cosecha de nueces de un nogal y que han acudido furgonetas con individuos dotados de motosierras para cortar árboles para leña. Añade que en una ocasión incluso le agarraron del cuello. Ante esta situación de inseguridad, se ha dirigido al ayuntamiento, a la Guardia Civil y al guarda rural, pero se le ha comunicado que no pueden hacer nada. Q20/1134.
 - Queja considerada en vías de solución.
- Una ciudadana interpone una queja porque quiere denunciar la situación de acoso sufrida por una vecina de la localidad de Azuelo por parte de otro vecino. Asegura que el resto de residentes tienen conocimiento de ello, pero que nadie denuncia por miedo a represalias. Q20/1188.
 - Queja anónima.

C) En relación con la Administración penitenciaria:

- Una ciudadana formula una queja porque es necesario su traslado del centro penitenciario de Zuera (Zaragoza) al de Pamplona/Iruña por razones de vinculación familiar. Q20/389.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque el centro penitenciario de Pamplona/Iruña le

viene privando de su derecho socio-cultural e intelectual, de su derecho de expresión corporal y de ser atendido por personal médico facultativo. Ha comunicado al centro que inicia una huelga de hambre y sed indefinida en protesta. Q20/424.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque el centro penitenciario de Pamplona/Iruña ha trasladado a su hijo a otro centro penitenciario sin avisar a la familia y sin darle tiempo a recoger sus pertenencias. Q20/449.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque su madre no puede ver a su hijo, interno en la cárcel desde hace más de veinte años, porque actualmente se encuentra en el centro penitenciario Herrera de la Mancha (Ciudad Real), situado a 650 kilómetros de su lugar de residencia. Solicita que le sea concedido un permiso, un cambio de grado o el acercamiento a sus familiares. Q20/474.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque es necesario el traslado de su hijo del centro penitenciario Zuera (Zaragoza) al de Pamplona/Iruña para garantizarle un adecuado tratamiento de la enfermedad mental que padece. Q20/595.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una asociación de defensa de las personas presas interpone una queja porque peligra la salud de un interno en el centro penitenciario Murcia-II, quien se ha declarado en huelga de ham-

bre y sed desde hace más de doce días para denunciar las condiciones sanitarias de dicho centro penitenciario y para reivindicar la protección de su integridad física y su traslado a un centro penitenciario próximo a Navarra, donde reside su entorno familiar y social. Q20/596.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque a su hijo no le está siendo entregada toda la correspondencia en el centro penitenciario de Murcia. Denuncia que le ha enviado dos cartas certificadas que se encuentran ya en el destino, tal y como consta en el localizador, pero que una de ellas no ha sido entregada al destinatario. Q20/642.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una asociación de defensa de las personas presas formula una queja porque el Departamento de Políticas Migratorias y Justicia se demora en implementar el programa de agresores sexuales en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña. Expone que ello está suponiendo un grave perjuicio a las personas presas que tienen como actividad la realización del mismo, pues, por un lado, les impide cualquier avance en su programa individual de tratamiento, lo que conlleva la imposibilidad de progresión de grado y, por otro, les aboca a un traslado a otro centro penitenciario para su realización, suponiendo un alejamiento de su entorno familiar y social. Q20/971.
- Queja considerada en vías de solución.
- Un ciudadano interpone una queja porque se le ha comunicado su próximo traslado a un centro penitenciario alejado de Pamplona/Iruña, a pesar de su arraigo a esta localidad y tener vinculaciones familiares. Q20/1064.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque le resulta imposible tramitar una cita por internet para visitar a su familiar en el centro penitenciario en el que se encuentra, al no haber sido este dado de alta en el sistema web de Instituciones Penitenciarias. Q20/1158.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una asociación formula una queja porque las personas presas condenadas por delitos de motivación política encarceladas en el centro penitenciario de Zuera, entre ellas dos navarros, están encontrando dificultades en su proceso de reintegración. Denuncia que no tienen ninguna posibilidad de evolucionar de grado y no disponen de programas específicos. Expone que ello es un reflejo de esas actitudes obstruccionistas tan arraigadas que aún persisten en la administración penitenciaria. Q20/1267.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque a su hijo no le están siendo entregadas todas las pertenencias que le ha enviado al centro penitenciario de Murcia. Denuncia también la vulneración del derecho a la protección de datos personales de las personas internas, porque presos sociales que desarrollan tareas, propias del personal funcionario, en la sección de comunicaciones y en el servicio de recepción de paquetería, recogen el dinero que se ingresa a los internos y acceden a los datos personales de estos, obrantes en el fichero de comunicaciones. Q20/1301.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

D) En relación con el Documento Nacional de Identidad (DNI):

- Un ciudadano interpone una queja porque atraviesa dificultades para que la modificación ortográfica de su apellido conste en su DNI. Expone no consigue cita a través de los medios habilitados porque, al estar su DNI en vigor hasta 2027, la solicitud presenta errores. Q20/848.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque ha recibido un trato que considera inadecuado durante la cita para la renovación de su DNI. Califica la actitud del funcionario que le ha atendido de despectiva y autoritaria. Cree que se deben tomar medidas para que comportamientos así no tengan lugar, especialmente con personas de avanzada edad. Q20/1266.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

E) En relación con las víctimas del terrorismo:

- Una asociación de víctimas del terrorismo formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no actúa ante la existencia de una serie de pintadas y carteles que considera contrarios a la Ley 4/2008, de 19 de junio, de reconocimiento y reparación a las víctimas del terrorismo. Q20/334.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una asociación de víctimas del terrorismo presenta una queja porque el Departamento de Educación no actúa ante la colocación de unas pancartas en la fachada de un centro escolar de Pamplona/Iruña, que considera contrarias a la Ley 4/2008, de 19 de junio, de reconocimiento y reparación a las víctimas del terrorismo. Q20/1018.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

3.2.24 Seguridad social.**A) En relación con las pensiones y otras prestaciones:**

- Una ciudadana presenta una queja porque se reconocen los mismos derechos fundamentales a los niños y niñas nacidos por gestación subrogada que a los nacidos sin recurrir a dicha práctica. Asimismo, considera que a quienes recurren a la gestación subrogada se les debería denegar las prestaciones de paternidad y maternidad. Q20/268.
 - Queja en la que no se aprecia competencia de la institución.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Cortes le practica embargos de cantidades percibidas en concepto de pensión, cantidades que, en virtud de la Ley de Enjuiciamiento Civil, tienen carácter inembargable, así como porque le ha denegado el fraccionamiento de unas deudas que mantiene. Q20/356.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque no está conforme con el importe de la pensión de jubilación anticipada que le ha sido reconocido por la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en Navarra, al no haberle permitido completar retroactivamente las cotizaciones de determinados periodos que cotizó a tiempo parcial, por no ampararlo ninguna previsión legal, y considerar esa Administración correctas las bases de cotizaciones que se tuvieron en cuenta en el cálculo de la base reguladora de dicha pensión. Q20/609.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda le ha practicado un embargo de cantidades percibidas en concepto de paga extraordinaria de pensión por incapacidad permanente total. Expone que ha reclamado su devolución, como en ocasiones anteriores, porque excede de los límites de embargabilidad establecidos legalmente, pero que esta vez se le ha negado la misma porque dichos límites deben aplicarse a la totalidad de las percepciones mensuales acumuladas, incluidas las gratificaciones extraordinarias. Duda que el criterio seguido sea correcto y que se haya tomado correctamente el salario mínimo interprofesional de referencia. Q20/827.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
 - Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha suprimido el complemento a mínimos de su pensión de jubilación, tras haberle reconocido su derecho al cobro de una pensión de viudedad, también minorada por superar esta el importe de la pensión compensatoria que igualmente percibe. Q20/997.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una ciudadana interpone una queja porque la Dirección Provincial del Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS) de Navarra y el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) no se coordinan para tramitar su solicitud de jubilación anticipada formulada en Sevilla. Q20/1027.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Dos ciudadanos interponen dos quejas porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) les ha practicado en diciembre un embargo sobre la pensión que reciben, de mayor importe que el del resto de mensualidades, porque han percibido la paga extraordinaria. Manifiestan que, según les ha indicado la Seguridad Social, en aplicación de un nuevo criterio, el límite de la embargabilidad lo aplica sobre el importe acumulado de la mensualidad ordinaria y extraordinaria, no por separado como lo venía realizando anteriormente, lo que supone un incremento de la deducción a practicar en los meses de paga extra. Consideran que se trata un criterio abusivo que supone la destrucción de las pagas extraordinarias, que la decisión de cancelar la deuda antes del plazo inicialmente previsto les corresponde a ellos y que es una entidad financiera la acreedora de la deuda, que nada tiene que ver con una administración pública. Q20/1272 y Q20/1274.
 - Quejas remitidas al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en resolver su solicitud de disfrute en múltiples periodos de la prestación por nacimiento y cuidado de menor. Q20/942.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- B) En relación con el reintegro de prestaciones:**
- Una ciudadana interpone una queja porque la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) de Navarra, le requiere el reintegro del complemento a mínimos del año 2017, debido a que sus ingresos ese ejercicio superaron el límite legalmente establecido. La ciudadana expone que, entre los ingresos com-

- putados, se ha incluido un usufructo vitalicio de una participación indivisa de una finca que recibió por donación, si bien revirtió dicha situación otorgando el usufructo a su hijo. Manifiesta su desacuerdo con el requerimiento porque su única fuente de ingresos es una pensión de viudedad no contributiva. Q20/26.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Dos ciudadanos formulan una queja porque la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) de Navarra ha iniciado un procedimiento para la revisión del complemento por mínimos que percibieron en el año 2017, al haber superado sus ingresos ese ejercicio el límite legalmente establecido, como consecuencia de la venta de una vivienda. Exponen que la ganancia obtenida en 2017 fue menor de la que figura en su declaración del IRPF, por un posible error en la escritura de compra respecto al precio de adquisición de la misma. Añaden que únicamente perciben como ingresos sus respectivas pensiones, de manera que la retirada del complemento por mínimos les sitúa en una posición de vulnerabilidad. Q20/305.
 - Queja investigada - Remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Un ciudadano formula una queja porque la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) le ha requerido la devolución de cantidades indebidamente percibidas de pensión de jubilación en diciembre de 2019. Defiende que todos los meses le ha sido ingresado el mismo importe de pensión, no habiendo sido más elevado dicho mes, y que no procede el cobro de intereses de demora, los cuales se justifican en una notificación previa del requerimiento de reintegro, porque esta notificación no la recibió. Q20/619.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le requiere el reintegro de cantidades indebidamente percibidas en concepto de complemento por mínimos, porque, tras una revalorización de su pensión, ha considerado que la suma de los importes reales de las pensiones que le han sido reconocidas, tanto por la legislación española como por la peruana, superan el importe mínimo establecido. Q20/948.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le requiere el reintegro de cantidades indebidamente percibidas en concepto de complemento por mínimos. Considera que, en todo caso, ha sido un error de la propia administración, pues procedió a reconocerle el derecho al cobro de tal complemento. Q20/1129.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
 - Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le ha abonado la cuota correspondiente al segundo trimestre del año de la prestación familiar por hijo o menor a cargo que tiene reconocida, por no haber aportado el DNI de su hijo, y porque una vez aportado tampoco se le abona, al haber procedido a la revisión de la citada prestación. Q20/834.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

C) En relación con las incapacidades:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) ha emitido su alta médica, teniendo pruebas diagnósticas pendientes y tratamientos médicos todavía no concluidos. Q20/412.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) ha emitido su alta médica a pesar de no encontrarse en condiciones adecuadas para desempeñar las tareas del puesto de trabajo que ocupa. Además, presenta la queja porque el INSS considera que el proceso de incapacidad temporal deriva de enfermedad común en lugar de accidente laboral, pese a los antecedentes de calificación judicial como accidente de trabajo de un proceso de incapacidad temporal anterior por la misma patología psíquica. Q20/416.
 - 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 atender su solicitud de determinación de la contingencia de incapacidad temporal como de carácter profesional. Q20/566.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha denegado una nueva baja médica derivada de enfermedad profesional que considera que debe serle reconocida por recaída, únicamente dándole la posibilidad de continuar en la situación de incapacidad temporal derivada de enfermedad común. Q20/612.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en resolver la reclamación presentada frente al alta de su proceso de incapacidad temporal derivada de un accidente laboral que sufrió en un dedo de la mano, expedida por la mutua. Q20/667.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha denegado la prestación de incapacidad permanente, por no alcanzar las lesiones que padece un grado suficiente de disminución de su capacidad laboral. Expone que tiene una malformación congénita en el brazo derecho que le genera problemas de movilidad y que un abogado le ha informado que, al tratarse de una lesión de nacimiento, nunca le va a ser concedida la incapacidad. Considera una injusticia no poder reclamarla por tener una lesión previa a la incorporación al mercado laboral. Q20/861.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha denegado una baja por incapacidad temporal que ha solicitado por una tendinitis que ha desarrollado en su hombro derecho. Expone que es tapicero, siendo inherente a las funciones de dicho puesto la utilización del hombro para manipulación de peso y la realización de posturas incómodas. Q20/929.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

■ Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le reconoce una situación de incapacidad temporal por accidente de trabajo y tampoco procede a su abono, a pesar de haber finalizado el contrato de trabajo, en la cantidad que corresponda hasta que se extinga tal situación. Q20/936.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

■ Un ciudadano formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha denegado la prestación de incapacidad permanente, por no alcanzar las lesiones que padece un grado suficiente de disminución de su capacidad laboral. Sin embargo, expone que, por su entidad y localización, las limitaciones orgánicas y funcionales que padece son de tal índole que le incapacitan para desarrollar las tareas de su profesión habitual como instalador de conductos en obra pública. Q20/1249.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

D) Otros:

■ Un ciudadano interpone una queja porque en su Tarjeta Social Universal no está bien reflejado su domicilio, lo que le origina determinados perjuicios. Critica que las administraciones públicas cometan errores al transferir datos personales. Q20/535.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

■ Un ciudadano interpone una queja porque la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) no le devuelve las cantidades que le corresponden, derivadas de la inaplicación de una bonificación en las cuotas de la Seguridad Social que tiene reconocida al haber dado de alta a una persona

empleada del hogar. Expone que la falta de aplicación de dicha bonificación obedecía, según se le indicó, a la caducidad de la tarjeta de la Seguridad Social, la cual no le fue notificada, y que, tras haber renovado la misma, únicamente se le va a devolver el exceso abonado en los últimos tres meses. Q20/767.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

■ Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha denegado su solicitud de modificar el tipo de copago farmacéutico que tiene asignado, porque el que actualmente se le aplica es proporcional a su nivel de renta. Sin embargo, expone que se han tenido en cuenta sus ingresos del año 2018, y no del 2019 como corresponde. Q20/821,

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

■ Un ciudadano interpone una queja porque la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) le está practicando embargos para saldar una deuda cuyo origen desconoce. Expone que carece de ingresos para hacer frente a la misma. Q20/963.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

■ Un ciudadano formula una queja mediante la que solicita la posibilidad de alternar un trabajo como autónomo fuera de Navarra, bajo un régimen especial, y su puesto funcional como administrativo, manteniendo el abono de las cotizaciones sociales. Q20/1276.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

3.2.25 Servicios públicos.

- Una ciudadana presenta una queja porque el agua suministrada por la Mancomunidad de Montejurra a la localidad de San Adrián contiene altos niveles de cal. Ello acelera el proceso de envejecimiento de algunos electrodomésticos y estropea las calderas, lo que le obliga a asumir reparaciones costosas. Q20/21.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, a pesar de haberse comprometido a incorporar dos nuevos aparatos en el gimnasio al aire libre situado en el barrio de Iturrama y a renovar dos ya existentes, todavía no ha actuado en tal sentido. La ciudadana pretende que se dote al barrio de un gimnasio urbano adecuado, que atienda al importante volumen de población, y que se valore la instalación de uno nuevo, dado que otros barrios cuentan con un mayor número. Q20/40.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pueyo y la Mancomunidad de Mairaga han excluido el tramo de calle en la que reside del plan de renovación de redes con pavimentación de calles aprobado. Expone que en dicho tramo se encuentra la salida de aguas fecales de su vivienda que, debido al mal funcionamiento de la red, con frecuencia se desvían a una finca colindante. Q20/266.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una asociación interpone una queja porque la estación de ferrocarril de Tafalla presenta condiciones muy inadecuadas, convirtiéndose en un apeadero inseguro para las más de 50.000 personas usuarias al año que tiene. Denuncian que la sala, la ventanilla para la compra de billetes y los servicios se encuentran cerrados, que no hay personal, y que la megafonía y las pantallas informativas no funcionan. Exponen que varios trenes hacen parada casi de forma simultánea en la estación, produciendo inseguridad y equivocaciones en las personas viajeras, y no existe ningún tipo de asistencia. Q20/378.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial, el Ayuntamiento de Aranguren y la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no adoptan suficientes medidas de limpieza en la vía de acceso al aeropuerto y, de manera especial, en la parada de autobús urbano que se encuentra en la salida del mismo, dirección a Pamplona/Iruña, en donde no hay colocadas papeleras. Q20/388.
 - Queja considerada en vías de solución.
- Un ciudadano formula una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no adopta las medidas pertinentes ante los retrasos en los horarios que se vienen produciendo en el trayecto de la línea 16 del servicio de transporte urbano comarcal, en algunos casos, por no pasar el autobús que corresponde o por hacerlo tarde y, en otros, debido al cambio de chófer. Considera que ello genera un perjuicio a las personas usuarias y pone en entredicho la viabilidad del transporte público como alternativa al transporte individual. Q20/423.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Concejo de Cizur Menor se demora en abonarle una factura emitida por servicios de suministro de señalización y mobiliario urbano que ha prestado como trabajador autónomo, a pesar de que se ha alcanzado su vencimiento. Q20/425.
 - Queja cerrada por la falta de colaboración del concejo.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Galar no le responde a una instancia mediante la que solicita nuevas labores de limpieza de un tramo de terreno, dado que la maleza y la suciedad afecta al cercado de su parcela. Considera que es responsabilidad de dicho ayuntamiento mantener el lugar limpio. Q20/433.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja en la que solicita la finalización de la concesión a Autopistas de Navarra SA (Audenasa) de la explotación de la AP-15 y la gratuidad de la misma, tal y como vienen reivindicando distintos colectivos. Hace referencia a un dudoso procedimiento de ampliación de la vigencia de concesión durante quince años más hasta junio de 2029. Q20/456.
 - Queja anónima.
- Dos ciudadanas presentan una queja porque la Mancomunidad de Ultzanueta no adopta las medidas necesarias para garantizar una buena calidad de agua a los vecinos y vecinas del valle de Ultzama. Denuncian que tiene color marronizo y que el sabor es muy desagradable, lo que les obliga frecuentemente a beber agua embotellada. Añaden que al personal sanitario le resulta muy difícil desinfectar sin hacer uso de cantidades abundantes de lejía y que los filtros de los descalcificadores de las viviendas se llenan de suciedad a los pocos meses de su colocación. Q20/625.
 - Queja considerada en vías de solución.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de Aguas del Moncayo le ha cortado, sin previo aviso, el suministro de agua de la vivienda en la que reside, por entender que está ocupando la misma. Se ha visto obligado a llenar garrafas de agua en fuentes públicas, incluso durante la situación de emergencia sanitaria decretada por la covid-19, con el riesgo que ello entraña para su salud y la de su familia. Expone que llevan más de un año residiendo en esa vivienda y considera que el agua es un bien de primera necesidad. Q20/672.
 - Queja investigada - La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza no le contesta a una instancia en la que solicita la limpieza y desatasco de las tuberías del desagüe de su vivienda, tal y como lo ha hecho en ocasiones anteriores. Q20/892.
 - Queja cerrada por la falta de colaboración del ayuntamiento.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Ezcabarte no presta los servicios de alumbrado público y limpieza viaria en el señorío en el que reside, en iguales circunstancias que se prestan al resto de habitantes del municipio. Alude a determinadas actuaciones realizadas a su costa para mejorar el paisaje del valle y al abono de las tasas municipales, lo que conlleva el derecho de acceso a dichos servicios. Q20/918.

- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Mérida no ejecuta labores de jardinería en varias zonas de la localidad, no procede a la señalización vial en una calle para prohibir el estacionamiento o a la colocación de bolardos en otra, ni realiza un inventario del almacén. Q20/934.
 - Queja considerada en vías de solución.
- Un ciudadano presenta una queja porque la localidad de Salinas de Ibargoiti carece de servicio de fibra óptica. Expone que el municipio ha obtenido una subvención del Gobierno de España para realizar las obras necesarias para canalizar la fibra óptica hasta el núcleo de población, pero que, para su sorpresa, la correspondiente autorización del Departamento de Cohesión de Territorial ha sido denegada. Añade que, dado que las líneas de teléfono del pueblo están saturadas de lo que se denomina pines, sin esta obra no va a poder disponer ni de teléfono fijo, ni de internet. Considera que las políticas de mejora del entorno rural tienen que venir acompañadas de decisiones que faciliten el teletrabajo a nuevos jóvenes que se trasladan a los pueblos, sobre todo tras la situación derivada de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19. Q20/1120.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de Sakana le viene cobrando desde el año 2012 un contador de agua que no corresponde a su vivienda de Irurtzun. Expone que, a pesar de haberle confirmado la mancomunidad que se ha estado haciendo una lectura que no procedía, esta le ha denegado la devolución de los recibos abonados, al considerar que el consumo ha sido mayor que el que le habían pasado por error. Está segura de que el consumo no puede ser mayor al que le hubiera correspondido, pues el inmueble ha permanecido en diferentes ocasiones desocupado. Q20/1194.
 - Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona le requiere la realización de una nueva acometida del suministro de agua en una vivienda de su propiedad, suponiéndole un importante desembolso económico. Cree que es adecuada la acometida existente a día de hoy y critica que, a las propiedades colindantes de mayor antigüedad, que disponen de acometidas de varios años de uso, no se les haya requerido su actualización. Considera que la normativa sobre acometidas en desuso es abusiva y desproporcionada, y entiende que es la mancomunidad quien debe encargarse del mantenimiento y actualización de la red de abastecimiento. Q20/1238.
 - Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain no le contesta 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. Q20/1299.
 - Queja investigada en tramitación.
- Un ciudadano presenta una queja por la falta de instalación de fibra óptica en su portal, sito en Altsasu/Alsasua. Expone que fue instalada la fibra óptica en la calle en la que reside y que, debido a la existencia de problemas técnicos, inicialmente no pudo instalarse en su portal. Añade que, a pesar de haber solucionado el problema,

las compañías de internet le indican que no existe suministro de fibra. C20/535.

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

3.2.26 Trabajo.

■ Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare le exige el reintegro de parte de la subvención para la promoción del empleo autónomo que le fue concedida, por no permanecer dado de alta en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos durante un periodo ininterrumpido de dieciocho meses. Expone que se encuentra desempleado y no dispone de ingresos, por lo que solicita el aplazamiento de la deuda en tanto no disponga de medios económicos suficientes. Q20/5.

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

■ Una ciudadana interpone una queja porque la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Navarra no ha tomado medidas frente a un trabajador que durante una inspección declaró no haber querido ser dado de alta en el Régimen General de la Seguridad Social, por haber solicitado una vivienda protegida. La ciudadana, empleadora de dicho trabajador, considera discriminatorio haber sido sancionada como única responsable, al venir derivada la falta de alta en la petición este. Q20/11.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

■ Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) le ha denegado su solicitud de subsidio de desempleo, por tener responsabilidades familiares que, in-

dividualmente consideradas, perciben rentas superiores al 75 por ciento del salario mínimo interprofesional. El ciudadano no comprende los motivos de tal denegación, porque es un subsidio que venía percibiendo anteriormente y sus circunstancias personales y económicas no se han visto modificadas. Q20/261.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

■ Un sindicato formula una queja porque no se encuentra conforme con el contenido de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera, y de las siguientes Leyes de Presupuestos Generales del Estado, por cuanto obstruyen la contratación regular de personal y perjudican a la estabilización de la plantilla de Servicios de la Comarca de Pamplona SA. (SCPSA), y solicita a esta institución la interposición de un recurso de inconstitucionalidad frente a la misma. Q20/315.

- Queja en la que no se aprecia competencia de la institución.

■ Un ciudadano interpone una queja porque se le ha informado de que, a pesar de la incapacidad permanente total que tiene reconocida, no puede acceder a puestos de trabajo reservados para personas con discapacidad, al no disponer de un certificado acreditativo del 33 por ciento de discapacidad. Considera tal requisito discriminatorio, dado que resulta muy complicado en las empresas ubicar a un trabajador con sus características, por lo que solicita que se equiparen en el ámbito del empleo la discapacidad del 33 por ciento y la incapacidad permanente total. Q20/327.

- Se facilita información al ciudadano sobre la legislación aplicable.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Tribunal Laboral de Navarra no ha actuado adecuadamente en las ocasiones en que, por diversos motivos, ha acudido presencialmente. Expone que ha vuelto a ser citado, lo que considera innecesario. Q20/455.
 - Queja en la que no se aprecia competencia de la institución.
- Dos ciudadanas formulan dos quejas porque el Departamento de Derechos Sociales ha suprimido en Tudela la impartición del segundo módulo del curso de gestión administrativa y financiera del comercio internacional, impartido por una fundación, en el marco de una convocatoria de subvenciones para la finalización de acciones formativas dirigidas a personas desempleadas, aprobada por el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare. Exponen que, apenas a un mes de su inicio, han tenido conocimiento de que el curso no se va a impartir, al no haberse inscrito un número suficiente de personas. Manifiestan que las nueve personas interesadas en matricularse están cursando el primer módulo y quieren continuar su formación en Tudela, pero no se les ha facilitado una solución. Q20/404 y Q20/406.
 - Queja investigada - La institución trasladó a las autoras de las quejas la información recibida de la Administración para que formularan alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a las interesadas.
- Un ciudadano interpone una queja porque la empresa que imparte un curso de socorrismo del Servicio Navarro de Empleo/Nafar Lansare, en el que se matriculó, le facilitó una errónea información en relación con los requisitos de asistencia. Expone que, al interesarse por las repercusiones que podría ocasionarle la realización de un viaje, se le indicó que ninguna, siempre y cuando no se ausentase a más del 25 por ciento de las horas totales del curso. Sin embargo, realizado el viaje, se le ha comunicado que no va a superar el módulo por no haber asistido la primera semana. Solicita que se esclarezca sobre quién recae la responsabilidad de la errónea información facilitada. Q20/439.
 - Queja investigada - La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formularan alegaciones. Al no recibirse esta, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio de Empleo Público Estatal (SEPE) no le tramita su solicitud de prestación por desempleo, por no haber recibido el certificado de la empresa. Sin embargo, defiende que la asesoría ha remitido dicho certificado al SEPE hasta en tres ocasiones. Esta demora le está ocasionando a su familia graves perjuicios económicos. Q20/486.
 - Desistimiento del interesado.
- Una ciudadana interpone una queja porque sospecha que el centro de atención a personas con discapacidad en el que trabaja incurre en irregularidades al realizar los llamamientos de personal eventual, comete errores en las nóminas y no cota todas las horas que correspondería. Q20/605.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Navarra no realiza actuaciones comprobatorias de la denuncia que presentó frente a la empresa en la que trabajaba, por falsedad documental, impago de nóminas y vejaciones en el puesto laboral. Q20/953.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) ha rechazado su solicitud de acceso a la prestación por desempleo, y porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le deniega el acceso a la prestación por incapacidad temporal, tras una negligencia médica postparto que le ha dejado discapacitada físicamente y le impide trabajar. Expone que el SEPE considera que no procede la prestación por desempleo porque está enferma y que la Seguridad Social le deniega la incapacidad temporal porque no mantiene ninguna relación laboral, al no haber firmado un contrato laboral de interinidad a causa de los daños que se le ocasionaron. Q20/835.
- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana presenta una queja por la situación laboral que está sufriendo en la sociedad pública en la que presta sus servicios, y porque se le ha impuesto una sanción disciplinaria, la cual le ha sido notificada al reincorporarse a su puesto tras un periodo de incapacidad temporal por contingencias profesionales. Además, denuncia que no se le exima, por motivos de salud, de la obligación de utilizar la mascarilla protectora frente a la covid-19 en el puesto de trabajo, y que no se le permita, en su lugar, usar una pantalla. Q20/1173.
- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) le deniega la prestación por desempleo porque no ha cotizado durante los últimos doce meses. Expone que trabaja en la cafetería de un centro esco-

lar y que, por tanto, su contrato es discontinuo, estando en vigor únicamente durante los diez meses del curso escolar y no en la temporada estival. Q20/1042.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

3.2.27 Tráfico y seguridad vial.

A) En relación con infracciones y sanciones:

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una multa a su hermano por estacionamiento indebido de su vehículo. Expone que este tuvo una indisposición mientras se encontraba conduciendo y que tuvo que aparcar su vehículo de forma incorrecta, pero sin estorbar a la circulación, para poder acudir a su domicilio. Esa misma noche sufrió un ictus, siendo ingresado en el Complejo Hospitalario de Navarra, por lo que no pudo comunicar a nadie que había estacionado incorrectamente el coche y evitar así la imposición de la sanción. Q20/28.
- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una sanción por no obedecer una señal de circulación prohibida y acceder a una zona de acceso controlado (Casco Antiguo) careciendo de autorización. Expone que no se adentró en la zona controlada, sino que, sin rebasar el límite marcado por la señal, paró el tiempo justo para que una persona pudiera bajarse del vehículo. Q20/34.
- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

- Un ciudadano interpone una queja porque la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra está tramitando varios expedientes sancionadores que derivan de infracciones que no ha cometido. Señala que se le solicitó que identificara al presunto conductor infractor, pero no pudo identificarlo porque tanto él como su hijo, conductores habituales de la motocicleta, se encontraban trabajando en el momento de la infracción. Añade que, debido al incumplimiento de dicha obligación, se le ha incoado un nuevo expediente sancionador. Teme que la matrícula de la motocicleta haya sido duplicada de forma fraudulenta. Q20/168.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha retirado su vehículo de la vía pública, al haber estacionado sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado. El ciudadano admite la infracción y la sanción derivada de la misma, pero considera desproporcionado que la grúa retirara su vehículo y lo llevara al depósito municipal, pudiendo haberle causado daños por no disponer de llaves. Además, le resulta excesiva la cantidad de 100 euros por tal concepto, por cuanto el vehículo no causaba perturbaciones a la circulación, ni a los peatones, ni al funcionamiento de los servicios públicos. Solicita que se exijan circunstancias más cualificadas para proceder a la retirada de los vehículos. Q20/169.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha retirado el vehículo de la vía pública por haber estacionado sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado. Admite que olvidó abonar el tique habilitante pero que procedió a su pago con posterioridad a través de la aplicación Telpark. Considera desproporcionada dicha retirada, así como que, como consecuencia de la misma, haya tenido que abonar 130 euros, cuando el vehículo no obstaculizaba la circulación, ni el tránsito de peatones. Q20/301.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra está tramitando un expediente sancionador por no obedecer una señal de prohibición o restricción. Afirma que los hechos descritos por el agente denunciante no se ajustan a la realidad acontecida. Además, en la denuncia consta que le fue practicada una prueba de alcoholemia que nunca se llevó a cabo. Q20/331.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una sociedad mercantil presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en resolver un recurso de reposición que interpuso frente a una providencia de apremio derivada de una multa en materia de tráfico. Q20/350.
 - Queja solucionada durante la tramitación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha retirado el vehículo de la vía pública por haber estacionado sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado. Ello le ha ocasionado grandes perjuicios, pues, además de la sanción económica, no llegó a su puesto de trabajo y sufrió daños en el vehículo. Considera desproporcionada la medida, por cuanto no impedía la circulación ni el tránsito de peatones y había

transcurrido muy poco tiempo desde el estacionamiento. Q20/377.

- Asunto ya tratado anteriormente (Q19/925), con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain le ha notificado una providencia de apremio que deriva de un expediente sancionador seguido por estacionar en zona de carga y descarga sin realizar tal actividad. Expone que los hechos contenidos en el expediente sancionador no son ciertos y que no ha tenido posibilidad de defensa, al haber existido errores en la notificación de la sanción. Q20/395.
 - Se facilita información a la ciudadana sobre la legislación aplicable.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Centro de Tratamiento de Denuncias Automatizadas le ha notificado la incoación de un expediente sancionador por la comisión de una infracción de tráfico, pero las fotografías del vehículo infractor demuestran que los dígitos de la matrícula no coinciden con los datos de su vehículo. Q20/742.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha retirado su vehículo de la vía pública, al haber estacionado sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado. Critica no haber sido avisado a través del sistema SMS, lo que le impidió retirar su vehículo antes de que lo hiciera la grúa. Considera desproporcionada tal medida y le resulta excesiva la tasa de 100 euros, por cuanto su estacionamiento no causaba perturbaciones a la circulación, ni al tránsito de peatones. Q20/763.
 - Queja investigada - Asunto ya tratado anteriormente (Q19/925) con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha denunciado por carecer de seguro su motocicleta. Defiende que la había adquirido el día anterior y que la estacionó en un aparcamiento público a la espera de contratar un seguro, siendo que al día siguiente esta fue retirada por la grúa municipal. Expone que el personal del depósito le indicó que tenía que haber aparcado en un garaje privado, pero carece de uno. Q20/788.
 - Queja investigada - Remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque el Centro de Tratamiento de Denuncias Automatizadas le ha incoado varios expedientes sancionadores como consecuencia de infracciones por exceso de velocidad. Expone que debe acudir periódicamente a Madrid para someterse a un tratamiento y que se ve obligado a realizar los trayectos en unas condiciones de cansancio y agobio que merman sus facultades al volante. Q20/790.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha retirado su vehículo de la vía pública, al haber estacionado sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado. Critica que únicamente hubieran transcurrido dieciocho minutos desde que estacionó el vehículo y nueve minutos entre la interposición de la denuncia y el pago de la zona azul a través de Telpark. Tiene fundadas sospechas de que su coche fue retirado cuando ya había abonado el tique a través de la aplicación. Q20/797.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha retirado su vehículo de la vía pública, al haber estacionado sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado, para realizar labores de descarga. Considera desproporcionada tal medida, por cuanto había transcurrido apenas media hora desde el aparcamiento, el vehículo no causaba perturbaciones a la circulación, ni al tránsito de peatones, y porque la mayor parte de las plazas se encontraban sin ocupar. Q20/818.
 - Queja investigada - Asunto ya tratado anteriormente (Q19/925) con resolución emitida, que no fue aceptada por la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Egüés/Eguesibar no le contesta a las reclamaciones presentadas frente a tres denuncias de tráfico de 2018 que no le fueron notificadas conforme a la ley. Además, expone que, como consecuencia de la imposición de dichas multas, la Hacienda Foral le ha realizado un embargo. Q20/847.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Guardia Civil le ha impuesto una sanción por circular con su vehículo sin tener en vigor un contrato de seguro. Expone que recientemente adquirió el coche y que el contrato de compraventa incluía un año de seguro, pero que, al parecer, la compañía aseguradora no comunicó debidamente al Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA) los datos del vehículo, por lo que los agentes denunciadores, al comprobar los datos en el fichero, no les constaba que el vehículo estuviera asegurado. Considera que se debiera dejar sin efecto la sanción porque viene derivada de una causa ajena a ella. Q20/1116.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha retirado su vehículo de la vía pública, al haber estacionado sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado. Expone que aparca diariamente en la misma zona y que, como consecuencia de un solo día que ha olvidado abonar el tique, ha tenido que pagar un importe desproporcionado en concepto de tasa de grúa municipal. Q20/1222.
 - Se facilitó información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha impuesto una multa por estacionar de forma incorrecta, sin obstruir gravemente la circulación ni causar peligro. Cree que deben tenerse en cuenta una serie de elementos. En primer lugar, la notable reducción de plazas de aparcamiento para las terrazas de uso privado de los bares, tanto en el Ensanche como en el Casco Viejo. En segundo lugar, las numerosas e interminables obras que se han visto retrasadas por la covid-19 y que restan más plazas de aparcamiento. Finalmente, la falta de empatía para los vecinos y vecinas de su barrio, abocado a una futura gentrificación. Por estas razones, considera que la multa impuesta es más un abuso de autoridad que una sanción competente. Entiende que son tiempos difíciles, pero también para ella y su familia. Q20/1285.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

■ Un ciudadano interpone una queja porque la Dirección General de Tráfico se demora en devolverle el importe que abonó por una sanción de tráfico que fue revocada. Expone que tras haber sido estimado el recurso de reposición que interpuso frente a la multa, han transcurrido más de seis de meses sin que le haya sido devuelto el importe abonado. Q20/1288.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

B) En relación con la ordenación del tráfico y la seguridad vial:

■ Una ciudadana interpone una queja porque resulta urgente la adopción de medidas en la N-121-A, debido a la elevada densidad de tráfico que soporta y a la alta siniestralidad que presenta. Expone que el tráfico de camiones pesados y la velocidad son los factores que más influyen en la existencia de accidentes, habiendo sido numerosos los fallecimientos acaecidos como consecuencia de los mismos. Q20/42.

- Se informó a la ciudadana que la institución estaba realizando una actuación de oficio (AO 20/5) con carácter general sobre el mismo asunto.

■ Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Ablitas y el Departamento de Cohesión Territorial no adoptan medidas suficientes ante la peligrosidad que entraña para la seguridad vial el denso tráfico y la excesiva velocidad de los vehículos que circulan por la travesía de Ablitas. Expone que se trata de una calle transitada en su gran mayoría por menores, que la cruzan para acudir al colegio, y por personas mayores. Q20/384.

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

■ Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas que garanticen la seguridad de los peatones en las calles residenciales del Casco Antiguo. Considera que la convivencia en las mismas de peatones y vehículos supone un evidente peligro para los viandantes, produciéndose conductas inapropiadas que no respetan la prioridad del peatón o la limitación de velocidad. Propone la delimitación de itinerarios peatonales como forma de ordenar la movilidad, de manera que se garanticen espacios mínimos sin vehículos, tal y como se ha implantado en otras ciudades como Madrid. Q20/602.

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

■ La alcaldesa de Cabredo presenta una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial no adopta medidas ante el riesgo que entraña para la seguridad de la población de Cabredo la excesiva velocidad de los vehículos que circulan por la travesía de la localidad (NA-743). Expone que dicha localidad permanece a la espera de la instalación de controles de velocidad con radar en la travesía y de dos pasos sobreelevados, soluciones que podrían ayudar a que no se repitan más atropellos ni graves accidentes. Q20/651.

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

■ Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no mejora las deficiencias detectadas en múltiples tramos de carriles bici de Pamplona/Iruña. Denuncia el escaso mantenimiento de la red viaria ciclista desde su implantación en el año 2008, lo que supone un enorme riesgo para la integridad de las personas usuarias. Q20/938.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta las medidas necesarias de ordenación, control y vigilancia del tráfico, para garantizar la seguridad de las personas usuarias de la bicicleta cuando circulan por la calzada. Expone que es tal la peligrosidad a la que se enfrentan, que prefieren abonar las sanciones impuestas por usar las aceras que poner en juego su integridad física. Q20/1144.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Varios ciudadanos interponen dos quejas porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta las medidas oportunas ante el inadecuado estacionamiento de vehículos que diariamente se produce en las proximidades de una residencia para la tercera edad. Exponen que esta se encuentra cerca de un colegio y que los coches se amontonan durante el horario de salida del alumnado, ocupando las aceras y calzadas de las calles próximas. Denuncian que ello ocasiona perjuicios al personal de la residencia, a las personas usuarias y a sus familiares, quienes asumen riesgos cuando se ven obligados a pasear por la calzada o cuando los vehículos bloquean el posible paso de una ambulancia. Q20/1157 y Q20/1208.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque no se adoptan medidas adecuadas para garantizar la seguridad de los peatones al transitar por pasos de cebra y aceras, las cuales son utilizadas por un elevado número de ciclistas. Considera que se está vulnerando la ordenanza de movilidad del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y solicita su cumplimiento. Q20/1244.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Queja considerada en vías de solución.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Abárzuza/Abartzuza no le permite el estacionamiento de su vehículo en la calle lateral de su vivienda porque es de dominio público y le ha requerido que en lo sucesivo se abstenga de ocuparla impidiendo el tránsito por la misma. Critica que en otras zonas de la localidad se dan estacionamientos similares de vehículos, sin que sus propietarios hayan recibido denuncia alguna. Q20/695.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza, tras unas obras de canalización realizadas, ha modificado la configuración del estacionamiento de la calle en la que reside. Expone que la actual disposición de los vehículos le ocasiona constantes molestias por los ruidos y los olores de los tubos de escape, ya que la ventana de su dormitorio se encuentra a un metro y medio de los mismos. Además, indica que los vehículos aparcados impiden la correcta limpieza viaria por parte de los servicios públicos. Q20/711.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque la instalación del peaje Beasáin-Bergara en la carretera A-636 va a suponer un gran perjuicio económico para las personas residentes fuera de Gipuzkoa, pero que trabajan allí. Q20/988.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

C) En relación con la inspección técnica de vehículos (ITV):

■ Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial no habilita medios alternativos a los informáticos (como pueden ser los telefónicos o presenciales) para realizar las solicitudes de cita previa para la inspección técnica de vehículos (ITV). Expone que, en la estación de Noáin, el trámite únicamente se puede realizar por internet, lo cual impide a aquellas personas que carecen de acceso a recursos informáticos solicitar cita previa, y que, en la estación de Berriozar, si bien existe un teléfono habilitado para solicitar cita previa, no le han contestado a las llamadas telefónicas que ha realizado. Q20/683.

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

■ Una ciudadana presenta una queja porque le ha sido concedido un plazo de validez del certificado de inspección técnica de vehículos (ITV) menor del que considera que le corresponde. Expone que la última revisión de su vehículo tenía vigencia hasta julio de 2020, pero que no estaba en circulación por carecer de seguro y no tener buenas condiciones mecánicas. Añade que en diciembre de 2020 ha superado la inspección, pero que le ha sido otorgada únicamente hasta julio de 2021 y no con vigencia de un año. Q20/1295.

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

■ Un ciudadano presenta una queja por el trato arbitrario recibido en el centro de Inspección Técnica de Vehículos (ITV) de Tudela. Expone que dicho centro no estimó que su vehículo reuniera

las condiciones óptimas para pasar la inspección técnica, amparándose en una normativa no regulada. Sin embargo, indica que durante varias semanas ha tenido conocimiento de que otros vehículos que presentaban las mismas circunstancias que el suyo, la han superado sin problema. C20/1850.

- Se le informa al ciudadano que previamente debe plantear la cuestión a la Administración.

D) En relación con descuentos, permisos y autorizaciones:

■ Dos ciudadanos presentan una queja porque la Jefatura Provincial de Tráfico de Gipuzkoa les ha denegado el trámite de canje de sus permisos de conducción venezolanos, porque el resguardo de solicitud o renovación de Tarjeta de Extranjero es insuficiente para cumplimentar el requisito de aportar el NIE. Exponen que, en la comisaría de la Policía Nacional de Girona, donde les fueron expedidos los resguardos, les indicaron que estos eran suficientes para realizar el citado trámite. Q20/18.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

■ Varios ciudadanos formulan nueve quejas porque el Departamento de Economía y Hacienda ha tomado la decisión de proceder, o bien al cierre, o bien a la implantación de un peaje, en el acceso a la NA 4104 desde la AP15, en las inmediaciones del área de servicio de Zuasti. Los ciudadanos, que como residentes de las localidades próximas a dicho acceso hacen un uso notorio del mismo, consideran que dicha medida les discrimina con respecto al resto de poblaciones de la comarca de Pamplona, en la medida en que estas últimas disponen de vías rápidas, seguras y gratuitas, y ellos se van a ver obligados a pagar o, en otro caso, a hacer un uso habitual de una

vía con una alta densidad de tráfico (NA 240A). Manifiestan que no se ha valorado el impacto que ello va a generar en el tráfico, en la situación socio-económica de las familias y empresas dependientes del acceso, en la ordenación del territorio o en el desarrollo residencial pendiente de ejecutar en el municipio de Iza/Itza. Q20/269, Q20/306, Q20/317, Q20/323, Q20/333, Q20/363, Q20/369 a Q20/371.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda no reconoce a usuarios navarros descuentos en los peajes de la AP-8. Expone que desde hace veinticinco años realiza dos trayectos diarios por la AP-8 para ir a trabajar a Gipuzkoa. Actualmente abona 2,67 euros en el peaje de cada trayecto. Considera discriminatorio que la Hacienda Foral de Navarra disponga de un programa de descuentos para usuarios navarros de la autopista AP-15 y, por el contrario, no exista para los navarros que necesariamente tienen que utilizar la AP-8. Q20/487.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no considera suficiente, a efectos de acreditar la residencia para la expedición de la tarjeta de estacionamiento para residentes que ha solicitado, el certificado de empadronamiento, y le exige la aportación de un justificante firmado por el propietario de la vivienda en la que reside. Sin embargo, expone que le resulta imposible obtener el certificado requerido, por cuanto tiene alquilada una habitación, no conoce al propietario y nunca ha tenido relación con él. Q20/624.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una asociación y un ciudadano presentan dos quejas porque el Departamento de Economía y Hacienda ha tomado la decisión de implantar un peaje en el acceso a la NA 4104 desde la AP15, en las inmediaciones del área de servicio de Zuasti. Muestran su desacuerdo con tal medida porque no existe prohibición normativa que impida el actual acceso a través de un área de servicio, siendo, además, que, en este caso, ni siquiera afecta a las instalaciones del área, el Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal (PSIS) no impone un peaje, la zona tiene control de paso tanto de vehículos como de animales, es ineficiente económicamente y existe un supuesto idéntico sin peaje donde la Ciudad del Transporte. Q20/1004 y Q20/1005.
 - Asunto ya tratado anteriormente (Q20/269), con resolución emitida, que fue aceptada por la Administración.
- Varios ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Tudela pretende aprobar un proyecto para la implantación de una gasolinera en el centro urbano de la localidad. Muestran su desacuerdo con la ubicación escogida porque es una zona con una alta densidad residencial. Exponen que existe un informe elaborado por Policía Municipal que contiene los inconvenientes que su implantación podría ocasionar en la circulación y un informe de bomberos que también desaconseja la ubicación por problemas de maniobrabilidad en la zona con sus vehículos. Q20/1030.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha denegado una autorización permanente de acceso con vehículo al Casco Antiguo para la realización de labores de servicio técnico de urgencia de máquinas recreativas y de juego instaladas en locales de hostelería. No comprende los motivos de tal denegación puesto que recientemente se le ha concedido una autorización similar para otro vehículo de su empresa. Q20/1215.

- 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 las autoescuelas ofertan clases teóricas y prácticas para la obtención de la Licencia de Vehículo Agrícola (LVA), pero, sin embargo, ninguna cuenta con el vehículo requerido para poder realizarlas. En consecuencia, indica que su padre está encontrando muchas dificultades para poder examinarse. C20/1967.

- Desistimiento de la interesada.

E) En relación con el estacionamiento para personas con discapacidad:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Marcilla no habilita plazas nominativas de estacionamiento para personas con movilidad reducida. Expone que, en consecuencia, se ve obligado en múltiples ocasiones a realizar desplazamientos más largos hasta su domicilio y a subir y bajar cuestas, lo que le supone un indudable perjuicio por la enfermedad que padece. Q20/1071.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

3.2.28 Transparencia, derecho a la información pública y participación ciudadana.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le facilita el expediente administrativo íntegro relativo a la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de una plaza de Secretario del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña. Expone que necesita el expediente completo, concretamente, el documento que contenga la identificación de las personas que han presentado solicitudes de participación, con indicación de la fecha de presentación de las mismas. Q20/1.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le facilita el expediente de concesión de permisos para la instalación de música en las terrazas de la calle Juan de Labrit durante las fiestas de San Fermín, ni información sobre el resultado de las sonometrías realizadas durante el desarrollo de las fiestas. Q20/307.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no le proporciona una copia de un expediente de 2003, referido a los aspectos sanitarios de un hostel que regenta. Q20/360.

- Queja investigada - El Departamento informó que no había podido encontrar el expediente solicitado.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, le ha denegado el acceso a determinada información obrante en el Re-

gistro de empresas de espectáculos públicos y actividades recreativas, al considerar que la competencia del registro es municipal. Sin embargo, expone que, en virtud de la normativa reguladora de espectáculos públicos y actividades recreativas, los ayuntamientos deben mantener un registro de empresas locales y, por su parte, el Gobierno de Navarra, un registro general de empresas de Navarra. Q20/391.

- Queja considerada en vías de solución.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Marcilla no le facilita de manera íntegra, en formato papel y con todos los datos, un expediente de legalización de un ático del que es parte interesada, entorpeciendo y limitando así su derecho de acceso a la información pública. Q20/405.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Fontellas no le contesta a una solicitud en la que solicita, en referencia a una unidad de ejecución urbanística, que le facilite una copia del plano del estudio de detalle o de la reparcelación, según figuren las medidas lineales definitivas en uno u otro plano. Q20/468.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Economía y Hacienda no le facilita una copia del expediente de modificación de datos básicos presentado por el Ayuntamiento de Bertizarana en 2004, datos que fueron incorporados al Registro de Riqueza Territorial. Q20/523.
 - No se aprecia vulneración de derechos (solicitudes reiterativas).
- Un ciudadano formula una queja, a la que adjunta un escrito dirigido al Parlamento de Navarra, mediante el que solicita una copia de todas las instancias registradas ante el mismo por su parte durante los últimos cuatro años, así como las respectivas respuestas. Q20/880.
 - Queja en la que no se aprecia competencia de la institución.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, no le facilita una copia de los exámenes de los procesos selectivos del puesto de trabajo de encargado de biblioteca convocados desde el año 2000, con sus correspondientes soluciones, porque, según se le ha indicado, supone mucho trabajo para el departamento al encontrarse en formato papel, ser malas fechas y estar escaso personal. Q20/907.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzi-bar) no le facilita información sobre las licencias pedidas por una empresa para ejecutar obras en el interior de alguna de sus naves alquiladas o en propiedad. Q20/949.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Puente La Reina/Gares no le contesta a una petición de información realizada y al posterior recurso de reposición interpuesto frente a la denegación tácita de dicha petición de información. En concreto, expone que ha solicitado el acceso a determinada información contenida en un expediente de contratación administrativa, relacionado con la redacción del

estudio de incidencia ambiental del plan general municipal de Puente la Reina/Gares, y con el equipo técnico encargado de la redacción de dicho plan. Q20/1037.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial no le hace entrega de la documentación e información relativa a los plazos que la Dirección General de Obras Públicas tiene previstos para la ejecución del Sistema General "AEDP-02, vial conexión carretera Pamplona/Iruña-Zabaltzagain". Q20/1063.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Huarte/Uharte no ha publicado en la web municipal la lista de personas admitidas a un procedimiento de contratación del puesto de Oficial Administrativo, del que fue excluido por razón de residencia y sexo, ni los resultados de las pruebas. Q20/1070.
 - Queja no presentada por persona interesada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente no publica, en cumplimiento de la normativa reguladora, la Carta de Servicios del Basozainak/Guarderío de Medio Ambiente. Expone que se establece el plazo de un mes desde la publicación del Decreto Foral que regula el régimen de este personal, pero que han transcurrido diecinueve meses sin su publicación, a pesar de que la misma ya esté redactada. Q20/1140.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.

3.2.29 Turismo.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Bertizarana le deniega su petición de subsanar errores existentes en la licencia municipal de apertura de su negocio, y de actualización en el Registro de Establecimientos y Espectáculos del Gobierno de Navarra. Q20/1179.
 - No se aprecia vulneración de derechos.
- Varios ciudadanos formulan tres 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. Q20/1279, Q20/1283 y Q20/1284.
 - Quejas investigadas - Resolución emitida en 2021 - Pendiente de respuesta.

3.2.30 Urbanismo.

A) En relación con el planeamiento urbanístico:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Huarte/Uharte no actúa ante el conflicto comunitario que ha generado la posibilidad de elevar la altura de viviendas, prevista en el Plan Especial de Actuación Urbana (PEAU)

de la calle Artadiburua y Virgen del Pilar. Expone que dicha previsión repercute de manera negativa en las condiciones de habitabilidad de algunas viviendas, debido, entre otros motivos, a la reducción de iluminación natural, al aumento de los gastos de electricidad y calefacción, y a la aparición de humedades. Q20/436.

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

- Una asociación interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le contesta a las alegaciones que ha presentado en la tramitación de la modificación del Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal (PSIS) de Erripagaña. Critica que persista la intención de edificar en la ladera a pesar de que el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña haya ofrecido solares para la construcción de las viviendas de alquiler social proyectadas, y que se esté impidiendo que se destine esa zona a parque. Q20/1077.

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

- Una asociación presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, se demora en resolver su solicitud de revisión de oficio de la aprobación definitiva de la modificación del Estudio de Detalle sobre una parcela del Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal (PSIS) de Erripagaña, promovida por Nasuvinsa. Q20/1286.

- Desistimiento de la interesada.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Huarte/Uharte ha aprobado inicialmente un Plan Especial de Actuación Urbana (PEAU) para una parcela concreta. Entiende que dicho plan se realiza porque la actuación administrativa no se ajusta al Plan General de Urbanismo, y quiere conocer qué opciones tienen los vecinos y vecinas respecto a dicho plan. C20/1154.

- Se informa a la ciudadana que previamente debe plantear la cuestión a la Administración.

B) En relación con la ejecución del planeamiento:

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Funes ha abonado unos costes de demolición y de tratamiento de escombros y de cimentación de un inmueble de su propiedad objeto de expropiación, que no se ajustan a las valoraciones que inicialmente fueron incluidas en el informe emitido por el asesor urbanístico municipal. Por ello, solicita que el ayuntamiento le informe de los costes reales y que, en caso de haber resultado inferiores a los establecidos en el informe de tasación, le abone la diferencia resultante. Q20/414.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Fontellas ha decidido licitar unas obras para destinar a zonas verdes los terrenos situados delante y detrás de las instalaciones de su empresa. Expone que ninguno de los propietarios recuerda la reunión en la que esto se acordó y mucho menos comprenden su deber de abonar el 75 por ciento de las mismas, lo que les va a suponer un importante impacto económico. Manifiesta que la empresa ya realizó en los terrenos afectados labores de acondicionamiento a zonas verdes, plantando árboles y flores, cuyo mantenimiento debía corresponder al Ayuntamiento de Fontellas, sin que este se hiciera cargo del mismo. Q20/617.

- Queja investigada - La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Igantzi, según ha podido conocer, se opone a la reanudación de tracto registral interrumpido de unas fincas y porque se demora en resolver una solicitud de construcción de anexos a borda agrícola. Q20/874.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque no está conforme con el criterio mantenido por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña en relación con la forma en que deben realizarse los cerramientos de los balcones existentes en unos edificios de viviendas englobados en un Plan de Intervención Global, que tiene por finalidad la regeneración energética de estos edificios, mediante la mejora de la envolvente térmica, y la adaptación a la normativa de accesibilidad universal. Está en desacuerdo con el hecho de que los cerramientos existentes en los balcones van a tener que ser suprimidos, por no adaptarse al modelo de cerramiento aprobado por el ayuntamiento. Expone que estos cerramientos supusieron una importante inversión económica, realizada además por unos vecinos que se encuentran en una situación de vulnerabilidad. Q20/1045.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta las medidas oportunas para mejorar, acondicionar y revalorizar el barrio de la Milagrosa-Arrosadia. Realiza unas propuestas concretas con las que

considera que se mejoraría la situación de este barrio y de quienes residen en él, entre las que incluye, la peatonalización de ciertas calles, la colocación de mobiliario urbano, la nivelación de aceras, el acondicionamiento del carril bici o la ordenación del tráfico rodado. Q20/952.

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

C) En relación con la protección de la legalidad y la disciplina urbanísticas:

- Varios ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, ante la próxima construcción de edificios en la parte baja de Ripa Sur de Beloso Alto, debieran elaborar un estudio geotécnico riguroso que determine la estabilidad de la misma, en el que se analicen los coeficientes de seguridad de los hipotéticos círculos de deslizamiento o de rotura que pudieran generarse al realizar la excavación y vaciado del talud de la Ripa. Consideran que el estudio debe ser concluyente y realizado por técnico competente que se responsabilice legalmente de las conclusiones que se establezcan sobre la citada estabilidad. Entienden que, sin el mismo, difícilmente el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña podría otorgar licencia. Q20/448.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Concejo de Sorauren no adopta las medidas oportunas ante los perjuicios que causan en su vivienda las aguas pluviales que descienden del monte. Expone que los caminos carecen de un sistema que canalice el agua cuando se producen lluvias, de manera que esta desemboca en su vivienda provocándole inundaciones funda-

mentalmente en la bodega y el gallinero. Añade que se ha planteado la posibilidad de realizar esas obras por su cuenta, pero desde el Concejo se le ha advertido que debe abstenerse de realizarlas, por cuanto no ostenta la titularidad de los caminos. Q20/1048.

- Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren no le contesta a dos escritos presentados mediante los que solicita la intervención municipal respecto a varios asuntos que afectan a su comunidad de propietarios (instalación de escalera de caracol, colocación de barandado y acceso al aparcamiento). Q20/332.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur le ha incoado un expediente sancionador por no cesar la actividad incompatible con la ordenación vigente de una parcela de su propiedad, ni retirar los materiales y medios de ejecución de obra susceptibles de ser utilizados. Q20/428.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar ha incoado un expediente para la declaración de caducidad de una licencia de obra que le concedió hace veinte años para la construcción de una vivienda unifamiliar. Expone las dificultades que ha tenido para llevar a cabo con normalidad las obras de construcción objeto de la licencia cuya caducidad se pretende declarar, y afirma que dichas obras se van a terminar en un breve periodo de tiempo. Q20/447.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no actúa ante las obras que se están llevando a cabo en un local de hostelería sin la correspondiente licencia urbanística. Expone que las mismas se ejecutan mediante una declaración responsable por considerarse que son obras menores, pero que estas son de tal entidad que la declaración no resulta suficiente. Además, indica que ha puesto en conocimiento del ayuntamiento varias irregularidades que no han sido analizadas y solicita que se le considere interesado, a los efectos de poder conocer las actuaciones que se lleven a cabo en relación con las cuestiones denunciadas. Q20/671.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Galar le ha informado, en una reunión mantenida, que la licencia de obras que se le concedió para la reparación de un muro de su parcela podría no ser válida, debiendo solicitar una nueva licencia. Solicita que se le expliquen las razones por las que la licencia solicitada carece de validez y que se modifiquen las fotografías que se recogen en el informe técnico, de manera que figuren las que se corresponden con el objeto de la obra pretendida. Q20/820.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Marcilla ha concedido una licencia de obras como medio a la obtención de una licencia de primera ocupación, en el marco de un proceso de legalización de un ático. Q20/897.

- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Tulebras ha concedido a un vecino de la localidad una licencia de obras para la construcción de un muro que considera no ajustada a derecho, por cuanto la obra no puede considerarse como una obra menor, en la medida en que afecta a la cimentación y estructura del edificio. Solicita que se anule la licencia y que, en su caso, se inste a solicitar una licencia de obra mayor, cumpliendo todos los requisitos que eso conlleva. Q20/983.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
 - Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Mendavia no interviene ante el estado de deterioro y abandono en que se encuentran varios edificios situados en el casco antiguo de la localidad, que genera problemas de insalubridad e inseguridad entre el vecindario. Expone que se ha dirigido en varias ocasiones al ayuntamiento denunciando esta situación, pero no se ha materializado ninguna actuación, y que han transcurrido los seis meses que se dieron a los propietarios de los edificios para realizar las obras necesarias para asegurar su conservación. Q20/1245.
 - Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - Pendiente de respuesta.
 - Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no adopta medidas ante las molestias que le ocasiona la jardinera colocada por su vecina sobre su terraza. Expone que los pétalos de las flores, las hojas secas y la tierra del riego caen, por lo que debe proceder todas las semanas a limpiar la basura que genera. Teme que la maceta pueda caerse. Q20/1139.
 - Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - Pendiente de respuesta.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha concedido una licencia de obras a una constructora de viviendas, que considera que no se ajusta a la normativa urbanística. Expone que se van a ver afectadas tres comunidades de propietarios porque las nuevas viviendas les van a dejar sin vía de evacuación. Indica que presentaron una serie de documentación en oposición al proyecto de construcción, y que, para su asombro, recientemente les ha sido notificada la concesión de la licencia de obras. C20/2234.
 - Se facilitó información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
 - Un ciudadano expone que reside en una vivienda situada en la entreplanta de un edificio de Tudela, en la que pasa mucho frío porque los bajos del mismo no disponen de aislamiento. Añade que, según se le ha indicado, su instalación debe ser aprobada por la mayoría de vecinos y vecinas. Quiere saber si existe alguna vía para obligar a la comunidad a acordar la habilitación del aislante térmico. C20/2236.
 - Asunto entre particulares. Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- D) En relación con la información urbanística:**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital no le responde a una instancia en la que solicita la rectificación de la segregación de su parcela que consta en la aplicación Helpbidea, por no existir una alambrada o seto que divida el terreno. Q20/167.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Galar no le facilita toda la documentación que obre en su poder respecto a su finca. Expone que, especialmente, le interesa el documento que autoriza al ayuntamiento a acceder a su finca, debido a que este ordenó al jardinero que entrara a la misma, sin ningún permiso de la propietaria, para retranquear unos metros. Q20/434.
 - Queja considerada en vías de solución.
- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren no les contesta a varias cuestiones planteadas respecto a unas parcelas. Denuncian que no es la primera vez que esto ocurre, pues tampoco respondió a diversas instancias presentadas en anteriores ocasiones, lo cual fue motivo de quejas en el Defensor del Pueblo de Navarra. Exponen que mantuvieron una reunión donde se repasaron en detalle las cuestiones planteadas y se asumió el compromiso por parte del equipo del consistorio de darles respuesta, pero que todavía no han recibido comunicación de ningún tipo al respecto. Q20/1114.
 - Queja investigada en tramitación.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Galar no le contesta a una instancia presentada en la que solicita conocer los motivos por los que no se le permite edificar en su terreno, y porque no le realiza una oferta económica ante el interés mostrado en su compra. Q20/1137.
 - Se facilitó información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

3.2.31 Vivienda.

A) En relación con el derecho de acceso a una vivienda:

- Un ciudadano 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 o una habitación propia. Expone que su enfermedad no le permite convivir con otras personas y que va a dejar de percibir próximamente la renta garantizada, elementos que le hacen imposible la búsqueda de una vivienda. Q20/7.
 - Desistimiento del interesado.
- Dos ciudadanos, él y ella, interponen una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le deniega a ella acceder a la mitad de la propiedad de la vivienda protegida de la que él fue adjudicatario, por presentar en la declaración de renta de referencia unos ingresos superiores al límite establecido. Manifiestan su malestar porque el departamento no les facilitó una correcta información sobre el cómputo de los ingresos en términos netos o brutos y porque en un primer momento les indicó que podría llevarse a cabo la compra deseada. Q20/294.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, no solucionan el problema habitacional que presenta su familia, ante el inminente deber de abandonar la vivienda. Lleva desde hace dos años y medio inscrito en la sociedad pública Nasuvinsa y la vivienda

- municipal de emergencia le ha sido denegada. Añade que en el alquiler privado también encuentran obstáculos, debido a que sus únicos ingresos provienen de la pensión de su mujer y de la prestación por desempleo por él percibida, la cual próximamente dejará de cobrar. Q20/322.
- 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 Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y el Ayuntamiento de Estella/Lizarrá, no le adjudican una vivienda protegida que sea accesible para su mujer. Expone que esta padece una enfermedad por la cual tiene reconocido un grado de discapacidad del 74%, y que residen en una vivienda situada en una cuarta planta en la que no existe ascensor y en la que no resulta posible la instalación de dicho elemento. Estas circunstancias le impiden salir de su domicilio por lo que solicita que le sea concedida una vivienda compatible con su enfermedad. Q20/355.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
 - Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, se demora en adjudicarle una vivienda de protección oficial adecuada para su familia. Expone que lleva inscrito en el censo desde 2012, habiendo sido numerosas las ocasiones en que ha actualizado los datos desde la solicitud inicial. Q20/381.
 - Queja investigada - Se informó al ciudadano que la institución viene insistiendo a la Administración en la necesidad de que
 - incrementalmente el parque de vivienda en alquiler social y que adopte más medidas de ayuda al acceso a una vivienda en alquiler.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, se demora en adjudicarle una vivienda protegida en régimen de alquiler, a pesar de llevar inscrito en el censo de solicitantes de vivienda desde el año 2010. Expone que reside con su mujer y sus cuatro hijos menores de edad en un piso alquilado, cuyo propietario les ha informado que deberán abandonar próximamente. Q20/397.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
 - Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisajes y Proyectos Estratégicos, no le adjudica una vivienda en Pamplona/Iruña, a pesar de que lleva varios años inscrito en el censo de solicitantes de vivienda protegida. Expone que reside con su mujer y sus tres hijos (dos de ellos menores de edad, y uno de ellos tiene 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. Añade que el autobús le supone una gran cantidad mensual por cada uno de ellos, por lo que les urge que se les adjudique una vivienda en Pamplona/Iruña. Q20/411.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
 - Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, a pesar de llevar varios años 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. Expone que reside con su hija de siete meses de edad, que presenta un delicado estado de salud que le obliga a acudir asiduamente a especialistas, en una vivienda cuya propietaria les ha indicado que deben abandonarla próximamente. Además, se ha puesto en contacto, sin éxito, con promotoras privadas y el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le adjudica una vivienda de emergencia. Q20/445.

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

- Una federación interpone una queja porque el Ayuntamiento de Murillo el Fruto, el Departamento de Derechos Sociales y el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no coordinan 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, disponga de una vivienda digna y adecuada en la que poder establecer un proyecto de vida. Expone que la vivienda en la que residen no dispone de suministro de agua y que la situación de insalubridad en la que tienen que vivir desde hace varios meses se ha 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 han encontrado con dificultades para poder salir de su domicilio para recoger agua de una fuente. Q20/551.

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

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisajes y Proyectos Estratégicos, no le adjudica 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. Expone que está inscrito en el censo de solicitantes de vivienda protegida desde hace tres años y que en la actualidad viven en una habitación en casa de sus abuelos, quienes tienen un estado de salud muy delicado, pues ambos padecen problemas cardiacos y su abuelo se está quedando ciego. Q20/576.

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

- Una asociación que lucha contra el racismo y la xenofobia presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no ofrecen una alternativa habitacional a una mujer que próximamente va a ser desahuciada de una vivienda gestionada por la sociedad pública Nasuvinsa. Denuncia 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 bebe recién nacido a su cargo. Además, califica de irregular la actuación de la técnica de integración social, quien ha colaborado con Nasuvinsa y con la Policía Municipal para forzar el abandono del piso, sin priorizar el bienestar de la mujer y el de su bebé, y sin ofrecerle alternativas ni un proceso real de intervención social. Q20/594.

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

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no les ofrecen

una alternativa habitacional que cubra las necesidades de su familia. Exponen que se les ha ido facilitando distintos alojamientos (apartamentos turísticos, hostales...), pero actualmente se encuentran en la calle, en una situación crítica ya que tienen un bebé de tres meses. Q20/611.

- 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 Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, se demora en adjudicarle una vivienda protegida. Expone que está divorciado, tiene una hija de seis años y comparten vivienda con una persona de 63 años, no familiar, que se encuentra jubilado por depresión. Añade que la convivencia se ha visto muy deteriorada durante el confinamiento, afectando gravemente a su hija. Q20/668.
 - Queja investigada - Se informó al ciudadano que la institución viene insistiendo a la Administración en la necesidad de que incremente el parque de vivienda en alquiler social y que adopte más medidas de ayuda al acceso a una vivienda en alquiler.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, se demora en adjudicarle una vivienda adecuada a las necesidades de su familia, a pesar de llevar inscrita en el censo de la sociedad pública Nasuvinsa desde 2014. Expone que la unidad familiar se compondrá próximamente de ocho miembros, resultando insuficientes las dos habitaciones de que dispone la vivienda actual. Además, las condiciones de habitabilidad no son las adecuadas, pues han

aparecido varias humedades que afectan a la salubridad del inmueble, el telefonillo no funciona y han tenido que reparar la caldera. Q20/727.

- Queja investigada - Se informó a la ciudadana que la institución viene insistiendo a la Administración en la necesidad de que incremente el parque de vivienda en alquiler social y que adopte más medidas de ayuda al acceso a una vivienda en alquiler.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Tudela y el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le ofrecen una solución a su situación de emergencia habitacional. Expone que se vio obligado a ocupar una vivienda, cuyo arrendatario había fallecido, en la que ha realizado todas las labores de acondicionamiento que han sido precisas. Añade que se encuentra en una situación muy delicada y que no quiere acabar en la calle con su mujer y su hija de dos años. Q20/775.
 - Queja investigada - Se informó al ciudadano que la institución viene insistiendo a la Administración en la necesidad de que incremente el parque de vivienda en alquiler social y que adopte más medidas de ayuda al acceso a una vivienda en alquiler.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le facilita un informe social en el que queden recogidas las circunstancias excepcionales por las que se hace necesario su acceso a una vivienda municipal de emergencia, que pueda aportarlo a su solicitud. Expone que el propietario de la vivienda en la que actualmente reside con su marido y sus tres hijos, les ha requerido para que próximamente abandonen la misma, y que también ha intentado acceder a los itinerarios de vivienda ofrecidos por el Gobierno de Navarra, sin éxito. Q20/799.

- 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 Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, no le facilitan el acceso a una vivienda, a pesar de estar inscrito en el censo de solicitantes de vivienda protegida de la sociedad pública Nasuvinsa y de haber solicitado viviendas de emergencia, ni le conceden una ayuda que le permita hacer frente al pago del alquiler de la habitación en la que reside. Q20/860.
 - Queja investigada Se informó al ciudadano que la institución viene insistiendo a la Administración en la necesidad de que incremente el parque de vivienda en alquiler social y que adopte más medidas de ayuda al acceso a una vivienda en alquiler.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le adjudica una vivienda protegida en régimen de arrendamiento más grande. Expone que su unidad familiar está compuesta por cinco miembros y que residen en una vivienda que tiene menos de 65 metros cuadrados, y que cuenta con dos dormitorios, la cual le fue adjudicada cuando eran solo tres. A pesar de haber puesto en conocimiento de la sociedad pública Nasuvinsa el cambio de sus circunstancias familiares, esta no procede a adjudicarle una vivienda de tres habitaciones que atienda a las necesidades de la familia. Q20/862.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no actúa ante la intención de la promotora privada de la vivienda protegida en la que reside con sus dos hijas menores de edad, de no renovar el contrato de arrendamiento. Afirma, en sentido contrario a lo manifestado por la promotora propietaria de las viviendas, que no existe ningún problema de convivencia en el edificio en el que reside, sino que la no renovación del contrato de alquiler responde a la voluntad de dicha empresa. Q20/889.
 - 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 adjudica 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 encuentra embarazada de ocho meses. Expone que en la actualidad residen en una vivienda alquilada cuyo propietario les ha indicado que deben abandonar. Q20/962.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Tudela y el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le permiten a su familia permanecer en una vivienda vacía y en situación de abandono que ocuparon. Ha intentado regularizar la situación y planteado la posibilidad de convenir un alquiler social, pero ya se les ha hecho entrega de una orden judicial de desalojo. Considera injusto que se les eche de la vivienda sin una alternativa de realojo, ya que no se niegan a pagar y tienen dos bebés de cuatro meses. Q20/999.

- 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 Huarte/Uharte, no le adjudican una vivienda en régimen de arrendamiento a un precio asequible a sus circunstancias económicas. Expone que tiene ochenta años, que reside 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 consigue que se le adjudique. Q20/1007.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le adjudica una vivienda protegida en régimen de alquiler en Zizur Mayor/Zizur Nagusia. Expone que tiene dos hijos menores de edad a su cargo y que cumple con todos los requisitos exigidos, por lo que no entiende los motivos de la falta de adjudicación. Q20/1008.
 - Queja investigada - Se informó al ciudadano que la institución viene insistiendo a la Administración en la necesidad de que incremente el parque de vivienda en alquiler social y que adopte más medidas de ayuda al acceso a una vivienda en alquiler.
- Una ciudadana formula una queja porque atraviesa una situación de emergencia habitacional y no se le concede una vivienda. Expone que ha vencido el contrato de alquiler que tenía suscrito y que se encuentra a la espera de la concesión de una vivienda protegida de Nasuvinsa y de una vivienda de emergencia del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, pero que se le ha indicado que no accederá a ninguna porque sus hijos se encuentran fuera de Navarra. Alude a la imposibilidad de alquilar una vivienda privada porque se encuentra desempleada. Q20/1019.
 - Queja idéntica a otra presentada (Q19/933).
- Un ciudadano formula 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 protegida en régimen de arrendamiento. Expone que tiene reconocido un grado de discapacidad del 38 por ciento, por determinadas patologías médicas, que hacen que atraviese episodios de agresividad y dificultan la convivencia con otras personas. Actualmente reside en una habitación de un piso compartido, habiendo tenido conflictos con sus compañeros de piso. Q20/1022.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata y el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le conceden una vivienda en régimen de arrendamiento a un precio asequible a sus circunstancias económicas. Expone que tiene 73 años, reside 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 consigue que se le adjudique. Q20/1033.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, 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 concede una vivienda de emergencia social. Expone que reside con su hijo, que tiene reconocida una discapacidad del 33 por ciento, en una vivienda que deben abandonar inminente-mente, al haberse dictado una sentencia firme de desahucio. Q20/1053.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana formula una queja porque, ante la necesidad urgente de acceder a una vivienda, el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, tan solo le ofrece la posibilidad de inscribirse en el censo de solicitantes de vivienda protegida de Nasuvinsa, inscripción que tiene pendiente por un error de la Hacienda Foral, y el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña no le concede una vivienda de emergencia. Se siente desamparada ante el inminente desahucio que va a sufrir su familia, y también impotente porque tiene capacidad para abonar un alquiler, pero en el mercado libre la rechazan. Q20/1103.
 - 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 Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, no le conceden una vivienda. Expone que tiene 52 años, vive sola y está desempleada, y que presenta dificultades para percibir el subsidio porque únicamente accede a contratos temporales, y el proceso de darse de alta una y otra vez retrasa su cobro. Añade que está inscrita en el censo de solicitantes de vivienda protegida, pero que, al formar una unidad familiar ella sola, la puntuación asignada es menor. Explica los motivos por los que le resulta 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 carece de contrato, se niegan a alquilarle la habitación. Además, porque es trabajadora sociosanitaria en centros residenciales y con motivo de la covid-19 le rechazan por temor al contagio. Por último, porque no encaja en el rango de edad buscado por los arrendadores. Reside en una habitación que debe abandonar próximamente. Q20/1196.
 - 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 Tafalla y el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le facilitan a su familia alternativas habitacionales a la vivienda donde reside, la cual, en fechas próximas, deberán abandonar, al finalizar el contrato de arrendamiento y no tener intención la promotora de proceder a la renovación. Q20/1206.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada por el Departamento.

- 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 conceden una vivienda en la que residir junto a su mujer y sus tres hijos, dos de ellos recién nacidos. Expone que actualmente residen en un piso, cuyo contrato de arrendamiento finaliza próximamente, que presenta notables problemas de humedad y hongos que afectan a la salud de todos los miembros de la familia. Añade que se encuentra en búsqueda activa de una vivienda adecuada para satisfacer sus necesidades como familia numerosa, que está inscrito en el censo de solicitantes de vivienda protegida, que ha solicitado una vivienda municipal de emergencia habitacional y que percibe la ayuda al alquiler David, pero que esta resulta insuficiente. Q20/1224.
 - Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - Pendiente de respuesta.
 - Un ciudadano formula 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 ante la situación de emergencia habitacional que atraviesa. Expone que reside en una vivienda junto con su cónyuge y su hijo de un año de edad, cuya empresa propietaria le ha informado que su contrato vence próximamente y que por razones estrictamente de negocio este no se va a renovar o prorrogar. Indica que la búsqueda de un alquiler privado se ve dificultada porque se le exigen unos ingresos muy altos, por la existencia de listas de espera o por su país de origen, entre otros motivos. Añade que se encuentra inscrito en el censo de solicitantes para el acceso a una vivienda protegida y que se le ha informado de la inexistencia de viviendas municipales. Q20/1234.
 - Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - No aceptada.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le concede a su familia una vivienda protegida en buen estado, a pesar de figurar inscrito desde 2014 en el censo de solicitantes de vivienda. Expone que la vivienda en la que actualmente residen se encuentra en mal estado y repleta de humedades, habiendo tenido su mujer y sus hijos que recibir tratamiento médico porque dichas condiciones agravan las complicaciones derivadas del asma que padecen. Indica que no encuentra trabajo, siendo la renta garantizada el único ingreso de la familia. Q20/1289.
 - Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - Pendiente de respuesta.
- B) En relación con las ayudas públicas a la compra y arrendamiento de vivienda:**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha denegado una mensualidad de la ayuda del programa Emanzipa, porque en el justificante bancario que entregó para acreditar el pago del arrendamiento de la vivienda en la que reside, no constaba el número del portal donde esta se encuentra. El ciudadano está en desacuerdo con la denegación porque considera que debió habersele dado la oportunidad de subsanar el error advertido y porque se trataba del noveno mes seguido que presentaba el documento justificativo exigido. Q20/19.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
 - Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha denega-

do la concesión de la ayuda prevista en el Programa Provivienda 2020, al no contar con una antigüedad mínima de empadronamiento de seis meses. Es consciente de que no cumple con tal requisito, pero tiene tres hijos y se encuentra desempleado, por lo que solicita acogerse a la excepción prevista legalmente para casos en que no concurre dicha antigüedad. Q20/310.

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

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, únicamente prevé 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. Solicita que se modifique 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. Q20/538.

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

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha denegado el abono de la ayuda al arrendamiento de vivienda del programa David, al no constar la dirección donde se encuentra la vivienda en el justificante bancario que presentó con el fin de acreditar el pago del arrendamiento del mes de mayo. Expone que está disconforme con la denegación y que, por ello, ha presentado un do-

cumento bancario de uso interno por la entidad financiera donde aparece la dirección completa de la vivienda. Q20/582.

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

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha denegado su solicitud de deducción fiscal por arrendamiento de una vivienda del programa David, al no haber aportado la sentencia de divorcio y, por ende, considerar que su estado civil sigue siendo el de casada y no haber aportado los datos económicos de la unidad familiar. Defiende que carece de dicha sentencia de divorcio pero que dispone del convenio regulador y el justificante de haber permanecido en una casa de acogida a mujeres en situación de violencia de género del Gobierno de Navarra. Q20/647.

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

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no convoca las ayudas enmarcadas en el Programa de ayuda a los jóvenes, establecidas en el Plan Estatal de Vivienda 2018-2021, que tienen por objeto facilitar a este colectivo el acceso al disfrute de una vivienda digna y adecuada en régimen de alquiler, mediante el otorgamiento de ayudas directas al inquilino, o facilitarles el acceso a una vivienda en régimen de propiedad que esté localizada en un municipio de pequeño tamaño, mediante la concesión de una subvención directa para su adquisición. Está interesado en adquirir una vivienda en una población de menos de 5.000 habitantes, pero el departamento le ha indicado que se trata de una ayuda estatal, no gestionada por el Go-

- bierno de Navarra. Considera que la despoblación rural afecta de manera considerable a Navarra, y no se está aprovechando esta medida para combatir el fenómeno. Q20/666.
- 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, le ha requerido, a fin de renovar el contrato de la vivienda protegida que le fue adjudicada y determinar el importe de la subvención para el alquiler correspondiente, la aportación de los justificantes de las becas de estudio concedidas a sus hijas por el Ministerio de Educación. Considera que tal dato debería ser irrelevante para el cálculo de dicha subvención. Q20/712.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
 - Dos ciudadanos formulan una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no valida la documentación por ellos presentada para acreditar el pago del arrendamiento de la vivienda en la que residen y, en consecuencia, no les abona varias mensualidades de la ayuda del programa Emanzipa. Exponen que el departamento les ha indicado que en un justificante no consta el mes de la renta que se abona y que, en el caso de dos mensualidades, el justificante no corresponde al periodo seleccionado. Muestran su desacuerdo porque, en el primer caso, el mes constaba correctamente en el justificante, y porque en ocasiones anteriores han justificado el pago del arrendamiento de la misma forma y la ayuda ha sido abonada. Q20/760.
 - 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 el primer trimestre del año 2020 de la ayuda del programa Emanzipa. Expone que el departamento le ha indicado que en los justificantes bancarios de las mensualidades de enero y marzo no consta el piso y la letra donde se encuentra la referida vivienda. Considera que debía habersele dado la oportunidad de subsanar el error advertido porque, además, no se trataba de la primera ocasión en que presentaba el documento justificativo del abono del arrendamiento, pues la ayuda se le venía abonando desde meses antes. Q20/773.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
 - Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le reconoce el aumento de la subvención que viene percibiendo por el alquiler de su vivienda protegida. Expone que sus circunstancias económicas se han visto modificadas, siéndole incluso reconocida la renta garantizada, por lo que solicita que el alquiler se le subvencie al 75 por ciento. Q20/836.
 - 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 atiende su complicada situación económica

para permitirle el acceso a las ayudas existentes en materia de vivienda. Expone que experimenta numerosas dificultades para optar a una ayuda para el alquiler, la cual necesita urgentemente porque únicamente percibe la renta garantizada y la pensión de alimentos para sus dos hijos. Indica que no cumple el requisito de antigüedad de inscripción en el censo de solicitantes de vivienda protegida para solicitar la ayuda del programa David, aunque discrepa con este extremo porque se le excluyó de dicho censo sin conocer el motivo, y que supera la edad máxima permitida para acceder a la ayuda Emanzipa. Q20/883.

- 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 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 varias mensualidades de la ayuda del programa David. Expone que el departamento le ha indicado que en los justificantes no consta el mes de la renta que se abona ni la dirección de la vivienda. Muestra su desacuerdo porque ha aportado la documentación requerida y en ella figuran los mismos datos que en la aportada en ocasiones anteriores, cuando sí se le abonó la ayuda. Además, expone que dos mensualidades le han sido abonadas por un error administrativo al arrendador de la vivienda, y no a él. Q20/961.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña se demora en abonarle la ayuda de emergencia para el alquiler de la vivienda que le ha sido concedida. Q20/1049.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula 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. Expone que de la información facilitada en la página web del Servicio de Vivienda se desprende que es posible acceder a esta ayuda en los casos en que se comparta vivienda. Manifiesta que tiene un contrato de arrendamiento sobre una habitación, que es su vivienda habitual. Añade que tiene un grado reconocido de discapacidad del 47 por ciento y que su única fuente de ingresos es la prestación de renta garantizada, por lo que tiene dificultades para acceder a una vivienda. Q20/1073.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no le reconoce la subvención para el alquiler de la vivienda protegida en la que reside porque sus ingresos superan el límite máximo legalmente establecido. Critica que se compute como ingreso la ayuda concedida por la Agencia Navarra de la Autonomía y Desarrollo de las Personas para los cuidados en el entorno familiar, al tener la consideración de prestación periódica. Considera que debiera ser exenta como la ayuda que recibe del Servicio Navarro de Salud- Osasunbidea para el cuidado y mantenimiento de la salud de sus hi-

jos. En cuanto al cómputo de miembros de su unidad familiar, expone que no se está realizando correctamente, pues no se está computando un miembro más por cada persona con discapacidad de la unidad familiar. Manifiesta que reside con su madre, su mujer y sus tres hijos, teniendo estos últimos reconocida una discapacidad, por lo que los gastos familiares no son los ordinarios de cualquier familia. Q20/1115.

- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no les reconoce a su pareja y a él una subvención para la adquisición de una vivienda protegida, debido a los ahorros de los que disponen en común. Expone que llevan mucho tiempo trabajando y ahorrando para la compra de una vivienda. Indica que no tienen ningún inconveniente en que se investigue el origen o los motivos de dichos ahorros, pues pueden acreditar que su patrimonio deriva de años de esfuerzo. Solicita que, a efectos de conceder la subvención, se diferencien las causas por las que la persona solicitante dispone de patrimonio. Q20/1145.
- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.

C) En relación con la cédula de habitabilidad:

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha denegado la renovación de la cédula de habitabilidad de una vivienda situada en el casco antiguo de Pamplona/Iruña que adquirió en 2009, al no contar esta con calificación definitiva de reha-

bilitación que surtiera efectos de cédula de habitabilidad, y no cumplir, en consecuencia, con las condiciones mínimas de habitabilidad legalmente establecidas. Expone que, en el momento de la adquisición, el notario hizo constar que la vivienda disponía de cédula por estar incluida en un expediente de rehabilitación protegida, junto con el resto de viviendas del edificio. Sin embargo, si bien el anterior propietario solicitó la calificación provisional del expediente, renunció a la calificación definitiva del mismo y, con ello, a la obtención de la cédula de habitabilidad que sí obtuvieron el resto de viviendas. Q20/9.

- 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 expide la cédula de habitabilidad correspondiente a una vivienda de su propiedad, al haberse realizado un informe de evaluación del edificio que ha concluido con la calificación de "no apto provisional". Defiende que la arquitecta ha indicado que las deficiencias halladas son de carácter leve y que todos los vecinos están de acuerdo en realizar las obras que sean oportunas. Se siente impotente porque no puede vender la vivienda sin cédula y porque el cambio de vivienda se debe a que tiene a su cargo a una persona de 94 años. Q20/869.
- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha denegado la renovación de la cédula de habitabilidad de una buhardilla, al existir un informe de evaluación del edificio que ha concluido con la calificación de "no apto provisional". Defiende que dicha

calificación deriva de la necesidad de rehabilitar unas vigas del tejado de una bajera anexa al edificio, que nada tienen que ver con la estructura del mismo, y menos con su buhardilla. Además, expone que el dueño de dicha bajera siempre se ha negado a rehabilitarlas. Q20/1126.

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

D) En relación con los desperfectos en viviendas:

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no adopta de manera urgente las medidas necesarias para reparar las deficiencias estructurales que presenta la vivienda protegida en la que reside, de manera que reúna las condiciones óptimas de seguridad y habitabilidad. Expone que las filtraciones de agua en el edificio son constantes y que especialmente le preocupa el estado del tejado. Q20/1252.
 - Desistimiento del interesado.

E) En relación con el censo de solicitantes de vivienda protegida:

- Una ciudadana interpone 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 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. Manifiesta que durante ese año se encontraba de excedencia por cuidado de su hijo y que, por tanto, no percibió ningún ingreso. Considera que su exclusión vulnera su derecho a poder cuidar de sus hijos. Q20/1003.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana 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 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. Manifiesta que, tras ver que podía ser excluida, realizó la declaración de la renta haciendo constar los ingresos que obtiene de la renta garantizada que tiene reconocida, y que tienen la consideración de rentas exentas. Esta declaración fue remitida a Nasuvinsa, quien no la tomó en consideración, habiendo sido definitivamente excluida del censo. Expone que ello le supone perjuicios para la percepción de la ayuda para el arrendamiento de vivienda del programa David. Q20/1012.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque no está 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. Q20/1029.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.

F) En relación con el alquiler social:

■ Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del territorio, Vivienda, Paisajes y Proyectos Estratégicos, no le mantiene informada sobre el incremento del precio del alquiler social que podría sufrir tras la adquisición, por parte de un fondo de inversión, de una serie de viviendas, entre ellas la suya, que venían siendo destinadas a alquiler social. Critica que el acuerdo alcanzado con la empresa únicamente vaya a tener eficacia por un periodo de siete años. Está preocupada porque podría verse obligada a abandonar la vivienda, no dispone de alternativa habitacional y no se le adjudica una vivienda protegida. Q20/430.

- Queja investigada - Se informó a la ciudadana que la institución realizó una actuación de oficio (AO 20/7) con carácter general sobre esta materia. La Administración remitió un escrito informando de diversas actuaciones tendentes a asegurar la fijación de un precio máximo de renta y la continuidad de los inquilinos en sus viviendas, por lo que con el traslado de esta información a la ciudadana se puso fin a las actuaciones.

■ Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha concedido un plazo muy escaso para aportar garantías económicas que le permitan permanecer en la vivienda de protección oficial en la que esta arrendada. Hace referencia a la especial dificultad que atraviesa para acceder a un empleo, por su edad y por el contexto de crisis sanitaria ocasionada por la covid-19 en el que nos encontramos. Indica que tampoco le es posible acceder a otras prestaciones, como la renta garantizada o el ingreso mínimo vital, porque no cumple con los requisitos de residencia. Q20/800.

- 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, no adopta las medidas oportunas ante el presunto incumplimiento, por parte de un fondo de inversión, del acuerdo suscrito en relación con unas viviendas que venían siendo destinadas a alquiler social. La empresa de inversión le ha comunicado que el contrato de arrendamiento quedará automáticamente extinguido una vez vencido el plazo de la prórroga extraordinaria de seis meses en su contrato que se le ha concedido. Denuncia que se pretende burlar el acuerdo suscrito con el Gobierno de Navarra para la prórroga de los alquileres sociales por un plazo de siete años, y la pasividad del departamento ante ello. Q20/832.

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

G) En relación con controles y sanciones:

■ Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, le ha remitido un escrito en el que le informa de la existencia de indicios de que una vivienda de su propiedad no ha sido destinada a uso residencial, pudiendo este indicio dar lugar a un procedimiento de declaración de vivienda deshabitada y a la inclusión en el censo municipal correspondiente, y servir de base para la incoación del correspondiente expediente sancionador o expropiatorio. Manifiesta que la vivienda a la que se hace mención en la carta es su residencia habitual desde hace tres años y donde reside con sus tres hijas pequeñas. También indica que el consumo de agua de esta vivienda es centralizado y se paga a la comunidad de vecinos. Q20/702.

- Se informó al ciudadano sobre la actuación de oficio A020/14, realizada por la institución sobre este mismo asunto.

H) En relación con el derecho de tanteo y retracto de la Administración:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, pretende ejercer el derecho de tanteo sobre una vivienda protegida de su propiedad. Expone que, tras haber comunicado a la Administración su intención de vender dicha vivienda, en la que reside junto con su pareja y su hija de tres años de edad, finalmente, no va a realizar la venta porque se ha frustrado la compra de otra vivienda que tenía apalabrada por una causa sobrevenida y ajena a su voluntad, y para cuya adquisición necesitaba previamente vender su vivienda protegida. Sin embargo, el Departamento competente en materia de vivienda le ha comunicado su decisión de continuar con la adquisición de la misma. Q20/1237.

- Queja investigada – Resolución emitida en 2021
- Pendiente de respuesta.

I) En relación con situaciones de conflicto:

- Un ciudadano presenta una queja porque está sufriendo una situación insostenible debido a la ocupación desde hace seis años de una vivienda próxima a la suya en Estepona (Málaga). Expone que, si bien la ocupación ilegal de dicha vivienda y los actos violentos que tienen lugar en su interior han sido denunciados, no se ha adoptado ninguna medida, a pesar de la desesperación de los vecinos y vecinas. Q20/403.

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

- Una ciudadana formula una queja porque teme acceder a la vivienda protegida que le ha sido adjudicada debido a las amenazas recibidas por parte de residentes en el mismo edificio. Expone que puso en conocimiento de Nasuvinsa esta situación, pero no le ha ofrecido una alternativa. Añade que las familias involucradas han tratado de encontrar una solución pacífica al problema, pero que no se ha alcanzado un resultado satisfactorio y ha sido amenazada con graves consecuencias en caso de acceder finalmente a la misma. Q20/1308.

- Desistimiento de la interesada.



CAPÍTULO IV

COVID-19

4.1 INTRODUCCIÓN.

Se recogen en este capítulo las quejas presentadas en el año 2020 relacionadas con la pandemia causada por el coronavirus Sars-cov-2 (Covid19). La excepcionalidad de este hecho sobrevenido en el año anterior aconseja la separación en un apartado específico, diferenciado del resto de quejas.

4.2 RELACIÓN DE QUEJAS.

Para un mejor relato 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 2020 con motivo de tales quejas, se contiene en el capítulo VII de este informe.

4.2.1 Residencias de personas mayores.

■ Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no adopta medidas que garanticen, en tanto se mantiene la crisis sanitaria provocada por la covid-19, una protección adecuada de la salud de los usuarios y del personal de los centros residenciales de personas mayores. Hace referencia a la falta de medios materiales y equipos de protección individual, a la imposibilidad de hacer test de diagnóstico a tiempo o pruebas de causa de fallecimiento, así como a la falta de sustitución del personal contagiado. Q20/463.

- Queja remitida a la Administración competente.
- Una ciudadana interpone una queja por las dificultades que se están dando para encontrar profesionales que presten servicios en residencias privadas durante la crisis sanitaria provocada por la covid-19. Considera que ello viene derivado de las diferencias salariales con respecto al ámbito público y del mayor ratio de usuarios a atender por cada profesional. Q20/497.
- Se facilita información a la ciudadana sobre la legislación aplicable.
- Una ciudadana presenta una queja porque las personas que se encuentran en centros geriátricos y que no están infectadas de la covid-19 están sufriendo las terribles consecuencias de la suspensión de las visitas por parte de sus familiares. Hace referencia al caso de su padre, enfermo de Alzheimer, con quien mantiene contacto únicamente a través de videollamadas. Describe cómo le está afectando la falta de estímulos de cariño diario, pues no puede percibirlos a distancia. Está convencida de que el prolongamiento de la medida afectará gravemente a su salud. Q20/511.
- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y el Departamento de Salud no trasladan a su madre al hospital desde la residencia en la que se encuentra, ante un agravamiento de la infección por la covid-19. Q20/547.
 - Queja investigada – No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no posibilita a las personas usuarias de la residencia en la que se encuentra su hija, el disfrutar de un régimen de salidas para aliviar el confinamiento derivado de la covid-19. Considera que también a estas, como al resto de la ciudadanía, se les debiera permitir disfrutar de las medidas de alivio que se establezcan. Expone que el centro cuenta con un jardín de muy escasas proporciones, por lo que resulta necesario que se les permita salir en las franjas horarias estipuladas por las autoridades sanitarias. En caso contrario, cree que se les estaría proporcionando un trato discriminatorio. Q20/556.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Varias ciudadanas presentan tres quejas porque el Departamento de Derechos Sociales está adoptando medidas muy restrictivas en las residencias para personas de la tercera edad durante la denominada “desescalada”. Exponen que nuestros mayores han tenido que hacer frente a un encierro muy estricto durante el confinamiento, sin poder hacer uso de los espacios comunes y siéndoles restringido el contacto con familiares. Consideran insuficiente la autorización de visitas de una persona, de media hora de duración y un día por semana. Solicitan que las medidas de relajación no limiten tanto sus derechos, de manera que dispongan de margen de decisión respecto a

la manera en la que afrontan la situación de emergencia sanitaria. Q20/606, Q20/630 y Q20/633.

- Quejas solucionadas durante la tramitación con la Administración.
- Varios ciudadanos interponen dos quejas porque están en desacuerdo con las condiciones de aislamiento a las que se han vuelto a ver sometidas las personas residentes en centros para la tercera edad durante la “segunda ola” de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19. Exponen que estas medidas restrictivas que están sufriendo (prohibición de entrada y salida, restricción de visitas de familiares...) están repercutiendo gravemente en la salud de los mayores, provocándoles problemas psicoafectivos y emocionales, y consecuencias irreversibles. Q20/1080 y Q20/1094.
 - Se informa a los ciudadanos del alcance y finalidad de la medida.

4.2.2 Personas con discapacidades y tuteladas.

- Una ciudadana interpone una queja porque el centro de trabajo para personas con discapacidad al que acude su hija no va a permanecer cerrado durante la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19. Expone que el centro se encuentra a diecinueve kilómetros de la residencia habitual y que, a pesar de ser considerada grupo de riesgo, se ha visto obligada a llevarle en alguna ocasión. Refiere que su hija también ha realizado el trayecto compartiendo vehículo con cinco o seis personas y solamente con una mascarilla como medida de protección. Q20/466.
 - Desistimiento de la interesada.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no permite, mientras persista la pandemia de la covid-19, que su hija salga del centro donde reside. Q20/469.
 - Se le informa a la ciudadana que es más operativo, en este caso, que plantee primero la cuestión a la Administración.
- Un comité de salud laboral de un centro de atención a personas con discapacidad presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha adoptado insuficientes medidas de seguridad en dicho centro para hacer frente a la crisis sanitaria generada por la covid-19. Hacen referencia a deficiencias en el fichero digital de control de entrada del personal, en las duchas y en el lavado de ropa, a la escasa formación facilitada, a la ausencia de protocolos de actuación y a la escasez de equipos de protección individual, entre otras. Q20/696.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el colectivo de personas sordas está viendo vulnerados sus derechos debido a la utilización de las mascarillas. Hace referencia a las dificultades que atraviesan para lograr comunicarse con el personal de establecimientos, tanto del ámbito público como del privado (hospitales, ayuntamientos, comercios...). Indica que es casi permanente la situación de desigualdad que sufren con respecto a las personas oyentes, pero que esta se ha visto acentuada estos últimos meses con motivo de la covid-19. Q20/849.
 - Queja considerada en vías de solución.
- Una asociación formula una queja porque el colectivo de personas sordas se enfrenta a múlti-

ples desigualdades en la atención y acceso a los servicios de la administración pública, que se han visto incrementadas con motivo de la covid-19. Insta a promocionar entornos plenamente accesibles en los que esté presente la lengua de signos, ya que tras la declaración del estado de alarma se han generalizado los servicios de atención telefónica que imposibilitan el acceso de este colectivo. Reivindica una educación equitativa, inclusiva y de calidad para el alumnado sordo, dada la situación de desventaja que amenaza a estos escolares cada inicio del curso. Considera urgente la homologación de mascarillas transparentes, priorizando su uso en puestos de atención pública, y exige el mantenimiento de las ayudas a las entidades del movimiento asociativo. Q20/1006.

- Queja considerada en vías de solución.

4.2.3 Servicios sociales.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña incumple el estado de alarma decretado por la covid-19, al no hacer nada por evitar la presencia de cuatro personas sin hogar en el barrio de la Rochapea, a pesar de la denuncia de tal situación. Q20/479.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Dos asociaciones que luchan contra el racismo y la xenofobia interponen una queja porque han detectado una falta de coordinación y criterios comunes entre los distintos servicios sociales y unidades de barrio, en relación con el acceso a las prestaciones del sistema de servicios sociales de Navarra, durante la situación de confinamiento dispuesta por razón de la covid-19. Exponen que ello repercute de manera directa en la protección social de las personas más vulnerables que se encuentran confinadas en sus

- casas, habitaciones o recursos habilitados, sin poder cubrir sus necesidades básicas. Q20/484.
- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque, en el estado de alarma derivado de la pandemia de la covid-19, se han dado muchas disfunciones en el funcionamiento de diversos organismos. Hace referencia a que un Juzgado de la Violencia sobre la Mujer de Pamplona/Iruña se ha cerrado en los asuntos de guardia, a que en la Casa de Acogida han convivido mujeres infectadas con el virus con mujeres en situación de riesgo, a que el Punto de Encuentro Familiar (PEF) ha estado cerrado, por lo que las mujeres no han dispuesto de un lugar seguro para entregar y recoger a sus hijos, así como a que el Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV) no ha intensificado las comunicaciones telefónicas con mujeres en situación de violencia de género que estaban confinadas con sus maltratadores. Q20/489.
 - Queja no presentada por persona interesada.
 - Un técnico de infancia y familia formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, con motivo de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, ha introducido una serie de cambios en los servicios de atención preventiva comunitaria que van a afectar al desarrollo de las colonias urbanas municipales. En concreto, expone que se ha reducido drásticamente el número de plazas, el precio a abonar por las familias se ha incrementado y se ha modificado el centro asignado en el barrio de Mendillorri. Considera que dichos cambios atentan directamente contra el Plan Municipal de Infancia y Adolescencia, y dificultan gravemente el trabajo de seguimiento que Servicios Sociales viene desarrollando. Q20/679.
 - Queja investigada - La institución trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
 - Una asociación presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, entre las medidas adoptadas en los puntos de encuentro familiar con motivo de la situación de emergencia sanitaria ocasionada por la covid-19, no ha incluido la posibilidad de los progenitores de acudir acompañados a dejar y a recoger a sus hijos e hijas. Traslada su malestar porque no se le ha comunicado tal medida de manera oficial y se ha enterado por papeles colocados en las puertas de los puntos de encuentro. Manifiesta que hay usuarias víctimas de violencia de género aterradas por su deber de ir solas, siendo vulnerado su derecho a elegir acompañante. Considera que la superficie de dichos puntos es suficientemente espaciosa como para poder respetar la distancia de seguridad. Q20/774.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
 - Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha extinguido la renta garantizada que venía percibiendo porque tiene indicios suficientes de la concurrencia de una causa de extinción de la prestación. Defiende que la declaración del estado de alarma fue aprobada cuando se encontraba con su hijo en Alicante y que, dada la restricción de la libertad de movimientos, les fue imposible regresar a Pamplona/Iruña hasta que finalizó. Añade que carece de ingresos económicos para él y para su hijo y que van a tener que abandonar la vivienda en la que se alojan de forma inminente. Q20/1032.

- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano traslada su disconformidad con no recibir “el bono”. Expone que está cumpliendo el confinamiento obligatorio declarado con motivo de la covid-19, habiendo tenido que dejar de trabajar por cuidar a su familia. Manifiesta que tiene una hija que alimentar, por lo que no comprende los motivos por los que no ha resultado beneficiado del bono. C20/568.
 - Se le informa al ciudadano que es más operativo, en este caso, que plantee primero la cuestión a la Administración.
- Una ciudadana expone las dificultades que tiene para realizar obras en el centro infantil en el que trabaja durante el confinamiento decretado con motivo de la covid-19. C20/609.
 - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos

4.2.4 Consumidores y usuarios. Cancelación de vuelos y viajes.

- Una ciudadana interpone una queja porque la compañía aérea con la que contrató un vuelo le deniega, pese a la situación de crisis sanitaria, la devolución del importe del billete, ofreciéndole únicamente un aplazamiento de fechas. Q20/457.
 - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque no se adoptan las medidas de repatriación oportunas que le permitan a ella y a su familia regresar a Navarra desde Lanzarote, tras la cancelación de los vuelos con motivo de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19. Q20/461.
 - Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano interpone una queja porque los poderes públicos no prohíben, en tanto se mantiene la situación de crisis sanitaria provocada por el covid-19, las apuestas on line. Considera que las personas confinadas en el domicilio pueden perder el control apostando. Q20/478.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque no se adoptan las medidas de repatriación oportunas que le permitan a su hija regresar a Navarra desde México, tras la cancelación de los vuelos con motivo de la crisis sanitaria provocada por la covid-19. Q20/485.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque no le son devueltas las cantidades que ha satisfecho en concepto de reserva de una estancia en una casa rural de Navarra, y que ha tenido que cancelar debido a la situación sanitaria provocada por la covid-19. Q20/494.
 - Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano interpone una queja porque no se adoptan las medidas de repatriación oportunas que le permitan a él y a su mujer regresar a la Comunidad Foral de Navarra desde Brasil, tras la cancelación de los vuelos con motivo de la covid-19. Q20/575.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Dos ciudadanos presentan una queja porque no se adoptan las medidas de repatriación oportunas

que le permitan a su hijo regresar a la Comunidad Foral de Navarra desde Perú, tras la cancelación de los vuelos con motivo de la covid-19. Q20/714.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque, entre las medidas adoptadas por el Gobierno de Navarra con motivo de la evolución de la situación epidemiológica derivada de la covid-19, se ha reducido el aforo de todos los mercadillos a la mitad, sin tener en cuenta las características particulares de cada uno de ellos. Manifiesta que ello va a ocasionar que la facturación se vea minorada y no se ha previsto ninguna medida compensatoria. Considera que en todo momento se cumple la normativa y que la clientela que acude está concienciada y sigue rigurosamente lo pautado. Q20/964.
 - Se informa al ciudadano del alcance y finalidad de la medida.
- Un ciudadano interpone una queja porque, entre las medidas adoptadas por el Gobierno de Navarra con motivo de la evolución de la situación epidemiológica derivada de la covid-19, se ha reducido el aforo de todos los mercadillos a la mitad. Expone que, como usuario, está profundamente contrariado con el trato que están recibiendo quienes trabajan en los mercadillos, pues no se ha acreditado que estos sean focos de contagio y no se ha limitado el aforo en otras áreas comerciales. Q20/1000.
 - Se informa al ciudadano del alcance y finalidad de la medida.
- Un ciudadano solicita poder ser beneficiario de las medidas de moratoria en el pago de un préstamo hipotecario, aprobadas con motivo de la situación de emergencia sanitaria ocasionada

por la covid-19. Expone que, según le ha indicado su entidad bancaria, al haber entrado en vigor el Real Decreto-ley que aprueba dichas medidas, en fecha posterior a la declaración de su situación de ERTE, no se puede acoger a las mismas. C20/573.

- Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana presenta una queja por las dificultades que está experimentando para devolver, como consecuencia del cierre de la escuela infantil que regenta con motivo de la covid-19, las cuotas a las familias. C20/1203.
 - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana reclama el reembolso de los gastos abonados para un viaje a Italia que podría cancelarse debido al Coronavirus. Expone que tiene programado un viaje a Turín, contratado en una fecha en la que todavía se desconocía el brote de la covid-19 en ese país. Añade que la existencia del foco infeccioso podría provocar que el viaje se cancelara, por lo que solicita conocer si, a pesar de no haber contratado un seguro de cancelación, le corresponde el derecho al reembolso de los gastos, al tratarse de una causa ajena a su responsabilidad. C20/424.
 - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

4.2.5 Limitaciones de los derechos de circulación y reunión de personas.

- Dos asociaciones interponen dos quejas porque la Delegación del Gobierno en Navarra realiza una interpretación restrictiva del Real Decreto 463/2020 por el que se declara el estado de alarma, en lo atinente a huertos de autoconsumo. Exponen que, en tanto en otras comunidades autónomas como Galicia, Cataluña o Comunidad Valenciana, se permite, durante el estado de alarma declarado a causa de la crisis sanitaria provocada por la covid-19, realizar las tareas esenciales de la huerta (regar, plantar, abonar...), en Navarra únicamente se permite la recolección de alimentos dos días por semana, si su consumo resulta imprescindible para atender la subsistencia. Exponen que los huertos de autoconsumo alimentan a miles de personas en Navarra, proveen de alimentos frescos, nutritivos y de temporada a la población, y son sitios abiertos y seguros donde es fácil mantener las medidas de protección. Q20/519 y Q20/520.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque no se permite a las personas residentes en Sarriguren salir al resto del término municipal del Valle de Egüés/Eguesibar para realizar actividad física no profesional al aire libre durante las medidas de alivio de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19. Q20/555.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque necesita disponer de un permiso excepcional para justificar los desplazamientos entre la Comunidad Foral de Navarra y la provincia de Gipuzkoa durante la fase 1 de la denominada "desescalada" para realizar las gestiones necesarias para la búsqueda de su próxima vivienda. Q20/572.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque, durante la denominada "desescalada", no puede desplazarse al Monte Limitaciones de las Améscoas, que linda con el municipio en el que reside. Considera incongruente que, entre las actividades y desplazamientos que se van autorizando, se prevea la posibilidad de acudir a una terraza de un establecimiento hostelero de otro municipio y no se le permita pasear por dicho monte. Q20/581.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque, al establecerse la restricción de la libre entrada y salida de personas de la Comunidad Foral de Navarra con motivo de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, no se han contemplado como justificados los desplazamientos de parejas con residencia en diferentes comunidades autónomas. Expone que tiene una relación a distancia desde hace más de cuatro años, teniendo ambos menores a cargo con custodia compartida, y que tal restricción les impide continuar manteniendo una vida afectiva plena, lo que conlleva un coste emocional enorme. Q20/1110.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque, al establecerse la restricción de la libre entrada y salida de personas de la Comunidad Foral de Navarra con motivo de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, no se han contemplado como justificados los desplazamientos de parejas con residencia en diferentes comunidades autónomas, sino únicamente los desplazamientos de quienes mantienen vínculos matrimoniales. Q20/1117.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque la Policía Municipal de Burlada/Burlata no está haciendo cumplir la restricción de reuniones privadas al ámbito convivencial, establecida con motivo de la covid-19. Denuncia que, en un domicilio de su comunidad, son bastantes días los que acuden personas no convivientes con bebidas. Q20/1133.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque, con el establecimiento de la restricción a la libre entrada y salida de personas de la Comunidad Foral de Navarra con motivo de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, no se consideran justificados los desplazamientos fuera de Navarra para relacionarse con su nieta. Está interesada en acceder a un justificante especial que le posibilite dichos traslados. Q20/1201.
 - Se informa a la ciudadana del alcance y finalidad de la medida.
- Una ciudadana muestra su disconformidad con que, debido a la declaración del estado de alarma con motivo de la covid-19, existe restricción para ir a recoger a su hijo a Barcelona, quien viaja desde Lituania y no tiene transporte para regresar a Pamplona/Iruña. C20/543.
 - Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano muestra su desacuerdo con las limitaciones de circulación derivadas del estado de alarma declarado por razón de la covid-19. Muestra su deseo de que tanto él como su pareja puedan reunirse con los hijos que cada uno de ellos tiene de anteriores matrimonios, y convivir todos juntos en determinados periodos. Señala que ambos teletrabajan y que los menores llevan sin salir de casa desde que se inició el confinamiento, por lo que no existe riesgo de contagio. C20/565.
 - Se informa al ciudadano del alcance y finalidad de la medida.
- Una ciudadana muestra su temor con no poder ser trasladada en el vehículo de un compañero de trabajo a su domicilio, situado en localidad distinta a la suya, mientras duren las limitaciones derivadas del estado de alarma declarado por razón de la covid-19. Expone que, al quedarse su compañero sin posibilidad de retornar a su domicilio sito en Pamplona/Iruña desde el centro de trabajo, se ofreció para llevarle, a pesar de ver modificada su ruta por residir en Zaragoza. C20/591.
 - Se facilitó información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano presenta una queja en relación con las limitaciones a las reuniones familiares establecidas durante la fase 1 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad. En concreto, desea conocer si puede acudir a casa de sus padres y reunirse allí junto con ellos, su hermana y los respectivos hijos, dado que sus padres son mayores de 70 años y han realizado actividades cotidianas como la compra. También pregunta si estas reuniones familiares están sujetas a franjas horarias y si se permite a los niños menores de trece años acudir a las mismas. C20/662.
 - Se facilitó información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Orden Foral 57/2020, de 21 de octubre, de la Consejera de Salud, establece que, en los deportes individuales, solamente puedan salir de la provincia aquellos deportistas de alto nivel que

vayan a competir en un campeonato absoluto o internacional, pero, sin embargo, da vía libre para desplazarse a los equipos profesionales y a los no profesionales de primer y segundo nivel, que son mucho más numerosos y con un riesgo de contagio mucho mayor. Expone que se va a celebrar el campeonato de España de atletismo, en categoría sub 16, en Cataluña, para el que un grupo de ocho atletas lleva meses preparándose, pero no tienen justificado el desplazamiento. Añade que esta orden foral vulnera el convenio suscrito por Navarra junto con todas las Federaciones Deportivas Españolas, las Comunidades Autónomas y el CSD, que ampara la participación en las competiciones oficiales de ámbito estatal. C20/1902.

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

- Un ciudadano presenta una queja por la imposibilidad de desplazarse, debido al cierre perimetral de Navarra contemplado en la Orden Foral 57/2020, de 21 de octubre, de la Consejera de Salud, al campeonato de España de raids de aventura en Cáceres. Pregunta si puede solicitar una prórroga de su anterior condición de deportista de alto nivel, que perdió hace tres meses como consecuencia de una lesión, o si puede dirigirse a una instancia superior al Instituto Navarro del Deporte, a fin de pedir un permiso extraordinario para acudir a dicho campeonato. C20/1905.

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

4.2.6 Actuaciones de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

- Una ciudadana interpone una queja porque la Policía Municipal de Barañáin/Barañain no le ha dispensado un trato respetuoso en las ocasiones en

que, con motivo de la limitación de la libertad de circulación de las personas establecidas a causa de la covid-19, ha sido retenida en la vía pública cuando se dirigía a hacer la compra. Alude a la actitud intimidatoria de los agentes. Q20/491.

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

- Una asociación de defensa de los derechos de la comunidad gitana formula una queja porque dos agentes de la policía denunciaron injustamente a una persona de origen rumano y de etnia gitana en un supermercado por incumplir las medidas establecidas durante el estado de alarma, a pesar de ser una de las actividades permitidas. Expone que los agentes no se identificaron, por lo que el ciudadano desconoce el cuerpo policial al que pertenecen, que no le entregaron boletín de denuncia y que le profirieron insultos xenófobos y antigitanos, constituyendo una actuación policial discriminatoria guiada por su perfil étnico. Q20/529.

- Queja investigada. Remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana interpone una queja porque un agente de la Policía Foral de Navarra le ha dispensado un trato inadecuado en las instalaciones de REFENA cuando ha acudido a realizarse un test de la covid-19. Expone que, tras manifestar su desacuerdo con la forma en que se habían facilitado las instrucciones a las personas presentes, el agente se dirigió a ella y le amenazó públicamente con no realizarle la prueba, lo que considera un total abuso de autoridad. Q20/532.

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

■ Varios colectivos formulan una queja porque la Policía Nacional realizó un control de identidad a un ciudadano en Pamplona/Iruña basado en su perfil étnico. Exponen que este momento fue aprovechado por los agentes para amenazarle con una detención y entregarle una citación en la que se exige su comparecencia ante la Brigada Provincial de Extranjería sin concretar el motivo, bajo el apercibimiento de ser detenido. Consideran que llevar a cabo estos controles de identidad, que están basados en criterios discriminatorios, y poner en práctica estas citaciones durante el periodo de alarma, en el contexto de confinamiento, con la libertad de circulación restringida y controlada, reviste de especial gravedad. covid-19. Q20/544.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

■ Un ciudadano formula una queja porque agentes de la Policía Nacional le dispensaron un trato inadecuado al solicitarle su identificación en la vía pública cuando paseaba junto con su hijo. Expone que, al saludar a una madre del colegio, aparecieron dos agentes que no se identificaron, quienes le requirieron la documentación y con sarcasmo hicieron referencia a un juicio de faltas pasado. Considera que tales abusos de autoridad no deberían darse y, en menor medida, en presencia de menores. Q20/553.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

■ Un ciudadano interpone una queja porque la Policía Municipal de Huarte/ Uharte, tras requerirle su permiso de conducir, pretendía devolvérselo sin higienizar. Expone que los agentes no encontraron el gel hidroalcohólico por lo que tuvo que proceder él mismo a la higienización del permiso. Ante estos hechos, manifiesta que presentó una

instancia en el Ayuntamiento de Huarte/Uharte en la que mostraba su desacuerdo con el protocolo de actuación seguido por los agentes, pero que no ha recibido respuesta. Solicita que se investigue si estos incumplieron el protocolo de actuación establecido frente a la covid-19. Q20/966.

- Queja investigada - Resolución emitida - Aceptada.

4.2.7 Sanciones.

■ Un ciudadano presenta una queja porque la Policía Nacional le ha impuesto una sanción por infracción grave de las restricciones de movilidad vigentes durante el estado de alarma, al adquirir un producto alimentario no considerado de primera necesidad. Expone que un agente inspeccionó el interior de la bolsa de la compra cuando salía del supermercado y, al comprobar que el producto adquirido era hierba mate, le sancionó. Considera injusta la sanción porque, ante la inexistencia de un listado de productos de primera necesidad, corresponde al agente su determinación en cada caso. Defiende que, por su origen argentino, para él el mate es un producto esencial. Además, considera el importe de la sanción desproporcionado, resultándole muy complicado abonarlo. Q20/591.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

■ Varias asociaciones presentan una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña aplica indebidamente el artículo 36.6 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana, en los procedimientos sancionadores incoados por el presunto incumplimiento de las limitaciones de circulación establecidas a raíz del estado de alarma declarado con motivo de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19. Consideran desproporcionado que

se califique la conducta como “desobediencia a la autoridad y a sus agentes”, cuando solo ha habido un mero incumplimiento de la limitación de circulación. Hacen referencia a un procedimiento sancionador incoado en que la Policía Municipal de Pamplona/Iruña observó a dos personas juntas andando por la calle, una de las cuales no residía en las proximidades, pero remarcan que ninguna de ellas se resistió a obedecer el mandato de los agentes. Q20/615.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha sancionado por ir a comprar leche durante la vigencia de las limitaciones de la libertad de circulación contenidas en la normativa que declaraba el estado de alarma por la crisis sanitaria generada por la covid-19. Encuentra injustificada la sanción impuesta, pues, por un lado, la leche es un alimento de primera necesidad que necesitaba para sus hijos y, por otro, acudía al supermercado más cercano en el que había leche disponible. Además, declara que no es cierto que se escondiera detrás de una marquesina, tal y como consta en la denuncia, sino que se encontraba leyendo los carteles informativos dado su puesto como conductor de transporte urbano comarcal. Q20/657.
- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque la Policía Nacional ha levantado acta de denuncia al encontrarse en la calle fumando con un amigo durante el estado de alarma decretado por la covid-19. Está disconforme con la denuncia porque había sido un encuentro casual y residían los dos en lugares próximos, así como con el informe ampliatorio de la misma, al contener este mani-

festaciones falsas. Solicita que se archiven las actuaciones del procedimiento sancionador incoado y se deje sin efecto la sanción propuesta. Q20/658.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Tudela le ha sancionado cuando regresaba de una carnicería Halal y se dirigía a una tienda de reparación de móviles durante la vigencia de las limitaciones de la libertad de circulación contenidas en la normativa que declaraba el estado de alarma por la crisis sanitaria generada por la covid-19. Encuentra injustificada la sanción impuesta, pues, por un lado, disponía del tique de la compra y, por otro, porque su actitud fue de respeto y colaboración con los agentes, a quienes facilitó toda la información que le fue requerida. covid-19. Q20/673.
- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña le ha sancionado por pasear a su perro durante la vigencia de las limitaciones de la libertad de circulación contenidas en la normativa que declaraba el estado de alarma por la crisis sanitaria generada por la covid-19. Expone que se le ha incoado un expediente sancionador por haber desobedecido o haberse resistido a la autoridad o a sus agentes en el ejercicio de sus funciones, pero defiende que en todo momento tuvo una actitud colaborativa y se comportó correctamente con los ellos, atendiendo todos sus requerimientos. Q20/678.
- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

- Un ciudadano formula una queja porque la Guardia Civil le ha denunciado por acudir a recoger verdura a la huerta de su propiedad, habiendo incurrido en un acto de desobediencia de las limitaciones de la libertad de circulación acordadas por la autoridad competente durante la vigencia del estado de alarma. Q20/728.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Huarte/Uharte ha denunciado a su hijo por estar dos personas en la vía pública juntas, paseando a dos perros de un único propietario, y por desobedecer las indicaciones del tiempo máximo de estancia en la zona de esparcimiento canino, durante la vigencia de las limitaciones de la libertad de circulación contenidas en la normativa que declara el estado de alarma por la crisis sanitaria generada por la covid-19. Expone que la calificación administrativa de las conductas ha sido de desobediencia a la autoridad y a sus agentes, pero que, no obstante, en ningún caso ha existido resistencia o desacato. Además, considera los importes desproporcionados. Q20/731.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- 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, cuando regresaba de hacer la compra durante el estado de alarma decretado con motivo de la covid-19. Q20/732.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Dos ciudadanos interponen dos quejas porque el Ayuntamiento de Berriozar les ha interpuesto sendas denuncias por haber estado ejerciendo su actividad laboral en la empresa de carpintería y ebanistería de la que son propietarios, no siendo este uno de los supuestos permitidos durante la vigencia del estado de alarma declarado por la crisis sanitaria generada por la covid-19. Defienden que la carpintería no fue una de las actividades suspendidas, por lo que podían continuar con su actividad laboral, y que no se encontraba la empresa abierta al público, sino que la puerta estaba abierta porque el trabajo de madera produce mucho polvo. Manifiestan que se ha considerado infringido el artículo que sanciona la desobediencia o la resistencia a la autoridad y a sus agentes, pero que, no obstante, en ningún caso ha existido oposición o fuerza física. Q20/757 y Q20/758.
 - Queja investigada. Remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Villava/Atarrabia le ha sancionado por permanecer en la calle incumpliendo las limitaciones a la libertad de circulación establecidas durante el estado de alarma decretado con motivo de la covid-19. Defiende que regresaba de hacer la compra, que durante todo el tiempo que permaneció en la calle estuvo solo y que con el escaso número de personas con las que se cruzó mantuvo una distancia mayor de un metro. Además, expone que cuando estuvo con los agentes no hubo desobediencia, resistencia a la autoridad o negativa a identificarse, ni proporcionó falsos o inexactos datos. Q20/759.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Policía Foral de Navarra le ha interpuesto una

denuncia por salir al monte a coger setas, al no concurrir ninguna de las excepciones a las limitaciones a la libertad de circulación previstas durante el estado de alarma declarado con motivo de la covid-19. Está disconforme con la denuncia por cuanto entiende que la actividad no ha implicó riesgo de transmisión, la población del municipio es baja, no mantuvo contacto con ninguna otra persona y el monte se encuentra muy próximo a su domicilio. Q20/771.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain le ha incoado un expediente sancionador por desobediencia o resistencia a la autoridad o a sus agentes, cuando regresaba de comprar infusiones durante la vigencia de las limitaciones de la libertad de circulación contenidas en la normativa que declaraba el estado de alarma por la crisis sanitaria generada por la covid-19. Defiende que su desplazamiento estaba justificado porque se trataba de productos de primera necesidad para él, estando estos aconsejados por su médico. Además, expone que el lugar de la denuncia fue el límite del término municipal de Barañáin/Barañain, por lo que cuestiona si los agentes disponían de jurisdicción para denunciarle. Por último, manifiesta que no se resistió a los agentes, sino que mostró una actitud correcta y colaborativa. Q20/943.
- Queja investigada - Resolución emitida - Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque se está aplicando indebidamente el artículo 36.6 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana, en los procedimientos sancionadores incoados por el presun-

to incumplimiento de las limitaciones de circulación establecidas a raíz del estado de alarma declarado con motivo de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19. Considera desproporcionado que se califique la conducta de un amigo como "desobediencia a la autoridad" cuando acudía a comer al comedor social una hora antes de su apertura, pues regresó a su casa obedeciendo el mandato de los agentes. Q20/1021.

- Se informa al ciudadano que la cuestión de fondo que plantea ha sido tratada por la institución con anterioridad, emitiendo una resolución que no fue aceptada por la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque la Policía Foral de Navarra le denunció por desobediencia o resistencia a la autoridad o a sus agentes durante el estado de alarma decretado con motivo de la covid-19, cuando se encontraba sentada tomando el sol en un banco de un parque público. Defiende que mostró una actitud colaborativa y que atendió todos los requerimientos de los agentes, sin haber manifestado la más mínima negativa o resistencia a los mismos. Añade que no recibió la notificación de la resolución por la que se iniciaba el procedimiento sancionador, por lo que no pudo beneficiarse del descuento por pronto pago o formular alegaciones. Q20/1130.
- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain 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, cuando acudía a un establecimiento a comprar alimentos. Considera improcedente la

sanción porque se trata de una actividad permitida, y defiende que no hubo desobediencia o resistencia a los agentes, mostrando una actitud colaboradora con ellos cuando le requirieron regresar al domicilio. Q20/1152.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Azagra le impuso una sanción por desobediencia o resistencia a la autoridad o a sus agentes durante el estado de alarma decretado con motivo de la covid-19, cuando paseaba a su perro en un lugar que, según consideró, se encontraba alejado de su domicilio. Expone que se trataba de una actividad permitida y que no se resistió, ni desobedeció al agente denunciante. Q20/1154.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un ciudadano formula una queja porque se 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, cuando regresaba a su domicilio habitual en Soria desde Pamplona/Iruña. Expone que se encontraba en Pamplona/Iruña porque había sido citado judicialmente y que, al quedar suspendida la vista debido a la situación de emergencia sanitaria, decidió regresar a Soria, no sin antes contactar telefónicamente con la Guardia Civil y con la Policía Foral para asegurarse de la posibilidad de viajar. Indica que, a pesar de no constar empadronado en Soria, mostró a los agentes de la Guardia Civil los recibos de agua y luz que acreditaban su residencia habitual en la vivienda. Además, defiende que mostró en todo momento una actitud colaboradora con ellos. Q20/1282.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar le ha impuesto una sanción por desobediencia o resistencia a la autoridad o a sus agentes durante el estado de alarma decretado con motivo de la covid-19, cuando iba a adquirir productos específicos debido a sus intolerancias alimentarias. Defiende que era domingo y que únicamente podía encontrar dichos productos en la localidad colindante, que disponía de un certificado médico y que su acompañante tenía reconocida una discapacidad, por lo que el desplazamiento conjunto estaba autorizado. Considera que el trato recibido por los agentes municipales no fue correcto ya que se negaron a escuchar sus explicaciones. Q20/1291.
 - Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - No aceptada.

4.2.8 Atención sanitaria.

- Un ciudadano interpone una queja porque, al acudir al Complejo Hospitalario de Navarra a realizarse una resonancia, ha comprobado que parte del personal sanitario no utiliza las medidas de protección suficientes para evitar el contagio de la covid-19, así como porque agentes de la Policía Foral de Navarra se han negado a recogerle una denuncia que deseaba interponer al respecto. Q20/510.
 - Queja investigada. Se trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la persona interesada.

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud, habiendo presentado toda su familia durante días una sintomatología propia de la covid-19, se ha demorado en exceso en realizarles el test correspondiente. Expone, además, que una vez realizados, no se les ha especificado si habían padecido o no la enfermedad, lo que les ha obligado a acudir a un centro privado, donde se les ha indicado que no han pasado el virus. Expone que la falta de realización del test y el posterior desconocimiento de su resultado le han impedido acompañar a su madre ingresada, debido al estricto confinamiento al que se han visto sometidos. Q20/524.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud no ha garantizado las condiciones básicas de seguridad e higiene frente a la covid-19 cuando ha acudido con su madre dependiente a Urgencias del Complejo Hospitalario de Navarra. Expone que ha sido atendida en un box compartido con más personas enfermas y que se le han quitado la mascarilla FFP2 y los guantes con los que había llegado, llevando en su lugar una mascarilla quirúrgica que no le protegía frente al contagio. Considera que tras un estricto confinamiento todo el esfuerzo se ha echado a perder al no haber custodiado su seguridad. Q20/554.
 - Queja investigada. Se trasladó al autor de la queja la información recibida de la Administración para alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo al interesado.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea debe actuar ante las dificultades existentes para obtener por vía telefónica cita previa en el Servicio de Odontología. Expone que, a pesar de los numerosos intentos, no logra contactar con dicho servicio y no le saben indicar si se encuentra en activo. Q20/559.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque considera que se debe aconsejar a la ciudadanía sobre cómo fortalecer el sistema inmune. Expone que, para hacer frente a las pandemias, no es suficiente con la utilización de la mascarilla, sino que es necesaria una alimentación saludable, natural y libre de pesticidas, así como la ausencia de contaminación y estrés. Propone para ello un cambio radical del actual sistema económico y de la industria farmacéutica. Q20/571.
 - Se acusa recibo de la problemática expuesta.
- Un ciudadano presenta una queja porque el centro de salud de Altsasu/Alsasua no le ha prestado atención presencial en las dos ocasiones en las que la ha requerido. En la primera de ellas presentaba fiebre y su médica le indicó que debía quedarse en el domicilio; ello, a pesar de ser asmático y poder tener complicaciones ante un posible caso de la covid-19. En la otra ocasión, tenía una inflamación en la piel que requería ser explorada. Además, ha solicitado el cambio de médico de referencia y no ha obtenido respuesta. Q20/573.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud no le realiza a su familia pruebas de detección de la covid-19, a pesar de haber mantenido contacto estrecho con un familiar que dio positivo en el virus. Q20/579.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano que gestiona una empresa de ambulancias formula una queja para denunciar irregularidades en las contrataciones realizadas por el servicio de urgencias extrahospitalarias durante la pandemia ocasionada por la covid-19. Expone que el Departamento de Salud, a fin de cubrir las necesidades que surgían, y en uso de las facultades que le han sido otorgadas durante el estado de alarma, podía haber acordado la intervención de empresas de ambulancias navarras y posteriormente mediante acuerdo resarcirlas. En su lugar, ha contratado a una empresa catalana por un importe muy superior, y sin informar previamente o solicitar presupuesto al resto de empresas del sector. Además, denuncia que su empresa se ha encontrado con obstáculos para ser abastecida de equipos de protección individual y que a su personal no se le realizan pruebas de detección del virus. Q20/583.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque, entre las medidas implementadas con motivo de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, se ha suprimido la atención presencial en los centros de atención primaria, realizándose los diagnósticos telefónicamente. Q20/670.
 - Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud no le formaliza la baja laboral tras haber mantenido contacto estrecho con su hijo, quien se encuentra a la espera del resultado de una prueba PCR por haber padecido síntomas propios de la covid-19. Expone que el médico le indicó que en la Comunidad Foral de Navarra no se formalizan bajas de este tipo, de manera que tenía que hacer vida normal en tanto no conociese el resultado de la prueba. Sin embargo, añade que se encuentra haciendo cuarentena voluntaria por orden de la empresa en la que trabaja. Q20/802.
 - 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 tiene dificultades para contactar con el centro de salud del barrio de la Rochapea. Expone que, para evitar la propagación de la covid-19, se ha suprimido la atención presencial, pero tampoco se puede conseguir citas on line y el contacto telefónico se hace imposible. Sabe que su estado no es grave, por lo que no procede acudir al hospital o llamar a emergencias 112. Considera que se está conculcando su derecho a una sanidad pública por parte del centro de salud. Q20/803.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el centro de salud del barrio de San Juan no le atiende presencialmente y le remite a urgencias hospitalarias. Expone que le ha sido diagnosticada una inflamación pulmonar y se le recetó un tratamiento, pero que en ningún momento el centro de atención primaria ha contactado con ella para hacerle el seguimiento que se le aseguró que se le haría cada 24-48 horas. Además, indica que se encuentra pendiente desde hace meses de una analítica, con motivo de una protuberancia sospechosa en la glándula tiroidea. Solicita que se mejore la calidad del servicio, pues existe más riesgo de contagio de la covid-19 en cualquier bar que en una consulta de atención primaria, a la que se acude con cita previa. Q20/811.

- 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 centro de salud de Sarriguren se encuentra saturado con motivo de la covid-19, existiendo dificultades para contactar por teléfono y retrasos en las citaciones. Desconoce el origen del problema (administrativo, médico, enfermería, duración de consultas, espacio físico...), pero solicita que se tomen las medidas oportunas para mejorar el funcionamiento. Q20/824.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud le deniega la realización de una prueba de detección de la covid-19 alternativa a la prueba PCR. Expone que la prueba PCR detecta cualquier tipo de virus, y en ella, que presenta un virus crónico, aumentan las posibilidades de obtener un falso resultado positivo y de cumplir la consecuente cuarentena obligatoria. Ha solicitado la realización de una prueba inmunológica, pero se le remite al ámbito privado. Q20/857.
 - 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 Hospital Reina Sofía de Tudela ha dispensado a su abuelo, paciente de la covid-19, un trato inadecuado cuando se escapó de la habitación durante la primera noche de ingreso. Expone que le maniataron a la cama día y noche y que culpabilizaron a la familia de su fuga por no vigilarle. A su entender, no están autorizados los familiares para acompañar a una persona enferma de la covid-19 en la habitación y, sin embargo, se está apelando a su familia, la mayoría personas de riesgo, para permanecer con él. Q20/960.
 - 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 le obliga a reincorporarse a su puesto de trabajo sin conocer el resultado de la segunda prueba PCR realizada. No está conforme porque ocupa un puesto de fisioterapeuta y trabaja con personas de riesgo. Q20/970.
 - Queja investigada - La institución trasladó a la autora de la queja la información recibida de la Administración para que formulara alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a la interesada.
- Una ciudadana formula una queja porque el centro de salud de la Txantrea ha suspendido el servicio de atención primaria en horario de tarde, sin previo aviso a los usuarios del mismo. Expone que es trabajadora autónoma y que no le es posible acudir al centro de salud en el horario de mañana porque no puede dejar desatendido su negocio. Q20/1079.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el centro de salud de la Txantrea se ha negado a realizar un test de antígenos a su hija, quien presenta síntomas propios de la covid-19, por no tener médico asignado al ser beneficiaria de MU-

FACE. Defiende que acudió al centro de salud siguiendo instrucciones de quien le atendió cuando llamó al teléfono habilitado para la covid-19, y que tiene derecho a ser igualmente atendida porque es contribuyente. Q20/1212.

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

4.2.9 Uso de mascarillas.

■ Un ciudadano presenta una queja porque no está conforme con el contenido de la Orden Foral 34/2010, de 15 de julio, de la Consejera de Salud, por la que se adoptan medidas preventivas en relación con el uso de mascarillas durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por la covid-19. Manifiesta su desacuerdo con la obligatoriedad de usar mascarilla en la vía pública y en espacios al aire libre, independientemente de que se pueda garantizar la distancia interpersonal de seguridad, por considerarla contraria a sus derechos individuales, así como con la previsión de aplicación de sanciones, que estima contraria al principio de proporcionalidad y que puede dar lugar a arbitrariedad. Q20/762.

- Se informa al ciudadano del alcance y finalidad de la medida.

■ Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con la obligatoriedad del uso de mascarillas durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, contenida en la Orden Foral 34/2010, de 15 de julio, de la Consejera de Salud, por considerarla lesiva de los derechos de la ciudadanía. Manifiesta que el uso de mascarillas supone una imposición legal sin base científica o médica, un daño moral por la compulsión y obligación, un daño físico por la dificultad respiratoria y una limitación para realizar actividades cotidianas. Indica, además, que el uso coactivo de la misma es contrario a los derechos fundamentales. Q20/768.

- Se informa la ciudadana del alcance y finalidad de la medida.

■ Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con la obligatoriedad del uso de la mascarilla durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, contenida en la Orden Foral 34/2010, de 15 de julio, de la Consejera de Salud, por considerarla ilegal, arbitraria y lesiva de derechos fundamentales. Expone que el perjuicio para la salud por el uso de la mascarilla es mayor que el beneficio, que su utilización somete a un cierto grado de tortura física y que no permite un desarrollo normal de la vida de las personas. Q20/776.

- Se informa al ciudadano del alcance y finalidad de la medida.

■ Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con la obligatoriedad del uso de la mascarilla durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, contenida en la Orden Foral 34/2010, de 15 de julio, de la Consejera de Salud. Concretamente, muestra su disconformidad con la exigencia del uso en espacios al aire libre, por un lado, y en vehículos privados, por otro lado, al entender que son medidas desproporcionadas y no justificadas. Q20/779.

- Se informa al ciudadano del alcance y finalidad de la medida.

■ Un ciudadano presenta una queja porque no está conforme con la obligatoriedad del uso de mascarillas durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, contenida en la Orden Foral 34/2010, de 15 de julio, de la Consejera de Salud, por considerarla ilegal, arbitraria y lesiva de derechos fundamentales. Expone que el perjuicio para la salud por el uso de la mascarilla es mayor que el beneficio, que su utilización somete a un cierto grado de tortura física y que

no permite un desarrollo normal de la vida de las personas. Q20/792.

- Se informa al ciudadano del alcance y finalidad de la medida.
- Un ciudadano presenta una queja porque no está conforme con la obligatoriedad del uso de mascarillas durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, por cuanto no se hacen públicos los estudios científicos que sustentan dicha obligatoriedad y no es una medida compartida por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Siente que se le obliga a ceder sus derechos individuales sin justificación científica que lo avale. Q20/864.
 - Se informa al ciudadano del alcance y finalidad de la medida.
- Un ciudadano presenta una queja porque no está conforme con la obligatoriedad del uso de mascarillas por el alumnado en centros escolares para el curso 2020/2021. Expone que no se ha demostrado la efectividad de la mascarilla frente a la covid-19, especialmente en menores, y considera que su uso no garantiza el derecho a la protección de la salud de estos. Q20/901.
 - Se informa al ciudadano del alcance y finalidad de la medida.
- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con las medidas adoptadas para el desarrollo del curso escolar ante la situación generada por la covid-19 y, en concreto, con la obligatoriedad de portar mascarillas por parte del alumnado y con el lavado reiterado de manos. Considera que tales medidas son abusivas, desproporcionadas y lesivas de los derechos de los menores. Q20/913.
 - Se informa a la ciudadana del alcance y finalidad de la medida.
- Un ciudadano formula una queja 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, pues desoye las recomendaciones científicas de numerosas organizaciones, entre ellas, la OMS. Expone que el uso adecuado de la mascarilla requiere de ciertas facultades físicas y psíquicas que no se encuentran desarrolladas en estos niños y niñas, y que su eficacia no está probada. Q20/925.
 - Se informa al ciudadano del alcance y finalidad de la medida.
- Una ciudadana presenta una queja porque no está conforme con las medidas adoptadas para el desarrollo del curso escolar ante la situación generada por la covid-19 y, en concreto, con la obligatoriedad de portar mascarillas por parte del alumnado. Considera que tales medidas son abusivas, desproporcionadas y lesivas de los derechos de los menores. Q20/927.
 - Se informa a la ciudadana del alcance y finalidad de la medida.
- Una ciudadana interpone una queja 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, pues supone un trato discriminatorio con respecto a niños y niñas menores de esta edad de otras comunidades autónomas, que no tienen obligación de utilizarlas. Considera que las medidas adoptadas en los centros son desproporcionadas. Q20/950.
 - Se informa a la ciudadana del alcance y finalidad de la medida.
- Dos ciudadanos formulan una queja porque la profesora de su hijo le impide al menor el acceso

al aula sin mascarilla, en tanto no hagan entrega de un informe médico que especifique que el uso de esta le agrava las patologías de base que presenta. Exponen que no ven inconveniente en que la utilice al entrar y salir del recinto escolar, pero consideran que el llevarla durante las clases o al realizar ejercicio físico, agrava sus problemas respiratorios. Proponen, en caso de que no se contemple dicha opción, el desarrollo de las clases desde el domicilio. Q20/1228.

- Se les informa a los ciudadanos que es más operativo, en este caso, que planteen primero la cuestión a la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque el centro escolar al que acude su hijo ha facilitado mascarillas de tela de colores concretos a fin de evitar que los alumnos y alumnas se mezclen. Sin embargo, indica que prefiere que el menor utilice quirúrgicas, adquiridas en farmacias, las cuales considera que otorgan una mayor protección. Creen que debe ser una elección personal y que, para distinguir a los menores, podría el centro recurrir a otros elementos como brazaletes o pañuelos. C20/1870.
 - Se facilita información al ciudadano para la mejor defensa de sus derechos.

4.2.10 Suministro de energía y alimentos.

- Un ciudadano presenta una queja porque la empresa encargada del reparto de bombonas de butano en el Casco Viejo de Tudela ha suspendido el reparto a domicilio a causa de la crisis sanitaria de la covid-19. Expone que su madre, quien reside en la zona, necesita el butano para su higiene, para calentarse o cocinar. Añade que la empresa únicamente le ha indicado la posibilidad de adquirir bombonas en las gasolineras, lo cual supone no solo la necesidad de desplazarse, sino también un precio muy superior y el

riesgo de portarlas en el vehículo. Considera que se debería mantener el suministro de bombonas de butano como bien esencial que son. Q20/475.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el banco de alimentos de Barañáin/Barañain le ha comunicado que, debido a que el Banco de Alimentos de Navarra no va a recibir más comida a causa de la covid-19, el próximo mes será el último servicio que se le va a facilitar a su familia. Indica que su delicada situación económica hace necesaria la percepción de alguna ayuda. Q20/476.
 - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

4.2.11 Cierre y limitación de oficinas, establecimientos e instalaciones.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, con motivo de la covid-19, ha eliminado la atención presencial en la oficina del Área de Cultura e Igualdad y, en consecuencia, le resulta imposible solicitar una autorización para tocar el acordeón en la vía pública, actividad que le permite obtener alguna cantidad económica. Q20/637.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque se está encontrando con dificultades para renovar la tarjeta sanitaria europea (TSE) de su hija que precisa para su próximo viaje. Señala que la web de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) en Navarra le indica que alguno de los datos identificativos del beneficiario no coincide con los que

constan en la base de datos, y que no le ha resultado posible que la atiendan de forma presencial, ni telefónicamente, por la actual saturación de las líneas como consecuencia del cierre de oficinas por la pandemia de la covid-19. Q20/708.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Baztan no adopta medidas que garanticen una atención urbanística especializada a su estudio de arquitectura. Expone que varios de los proyectos presentados ante el ayuntamiento se han retrasado varios meses y que el servicio de asesoramiento no se presta adecuadamente. Manifiesta que, con anterioridad a la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, existía la posibilidad de reunirse presencialmente con el arquitecto municipal, previa solicitud de cita, pero que dicho servicio de atención presencial ha desaparecido, sin que se haya retomado hasta el momento. Q20/838.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque la Delegación del Gobierno en Navarra no habilita medios alternativos a los informáticos para solicitar cita previa para presentar determinada documentación en el registro. Expone que pueden darse casos de personas que, como ella, no dispongan de acceso a internet, lo que les impide solicitar dicha cita. Considera que ello acentúa la brecha digital ya existente, imposibilitando a estas personas la realización de trámites administrativos. Q20/937.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana formula una queja porque, con motivo de la covid-19, el baño general del Civivox de Iturrama permanece cerrado. Expone que está interesada en realizar algún curso en dicho Civivox, como pudiera ser uno de natación, pero, ante el cierre del baño, descarta la inscripción. Q20/974.
 - Se le informa a la ciudadana que es más operativo, en este caso, que plantee primero la cuestión a la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Artajona no estima su solicitud de restitución económica, prevista en el contrato de concesión de servicios que tenía suscrito, tras haber permanecido la oficina dos meses cerrada por la covid-19. Denuncia, además, que se han producido defectos en una notificación efectuada, mediante la que se le comunicaba una prórroga del contrato, lo que ha derivado en que no haya podido aceptar la misma. Q20/1075.
 - Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Miranda de Arga suspendió una sesión plenaria que se estaba celebrando, al considerar que había demasiado público presente y que no se cumplían las medidas de seguridad frente a la covid-19. Considera que la sala era suficientemente amplia para las personas presentes. Critica que la nueva sesión se haya convocado por la mañana, pues les resulta imposible acudir por su horario laboral. Denuncia que no se les permite la grabación de los plenos. Q20/1177.
 - Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana formula una queja porque el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Navarra ha convocado una asamblea general ordinaria presencial, en lugar de telemática, a pesar de la situación sanitaria derivada de la covid-19. Expone que las dimensiones del salón y la normativa sa-

nitaria hacen que el aforo se vea enormemente reducido, lo que conculca el objeto de una asamblea: conseguir que el mayor número de personas interesadas puedan reunirse para debatir. Añade que el horario en el que esta se ha convocado y el inicio del toque de queda impedirán una toma de decisiones argumentada. Q20/1287.

- Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - Aceptada.

4.2.12 Restricciones de actividades de ocio y deportivas.

■ El presidente de un club de ajedrez y una ciudadana presentan una queja porque la Federación Navarra de Ajedrez ha otorgado carácter oficial a un torneo on line para niños en edad escolar que se ha organizado durante el confinamiento decretado con motivo de la covid-19. El presidente considera que no es adecuado otorgar oficialidad a esta competición debido, fundamentalmente, a la denominada brecha digital, esto es, a la falta de acceso de todos los menores a internet. También alude a la brecha económico/familiar, pues se dan casos en que participan más de un menor por unidad familiar debiendo poseerse más de un dispositivo, a la brecha telefónica, porque cada inscripción va sujeta a un número de teléfono distinto del que mucha gente no dispone, a razones legales, dado que es dudosa la legalidad de la captación de imágenes de menores a través de las webcam, así como a motivos éticos, pues se han dado sospechas de intervenciones de personas adultas en las partidas. Por su parte, la ciudadana manifiesta que sus dos hijos se han visto afectados por tal medida, al no disponer en el hogar familiar de los medios electrónicos necesarios para participar en el torneo. Q20/552.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

■ Varios ciudadanos presentan tres quejas porque el Ayuntamiento de Yesa ha establecido, a efectos de acceder a la piscina municipal durante la temporada de verano de 2020, un criterio distinto para personas empadronadas y no empadronadas, impidiendo temporalmente el acceso a estas últimas. Cuestionan aspectos tales como el importe de los abonos y el modo de dar publicidad a las normas establecidas. Además, critican que se señalara que la piscina en el inicio del verano se encontraba prácticamente vacía y solicitan medidas de control de aforo alternativas, si fuera preciso adoptarlas por razón de la situación derivada de la covid-19. Señalan que, en algunos casos, los abonos ya han sido obtenidos y pagados, por lo que solicitan la devolución de la parte correspondiente al periodo en que el ayuntamiento ha impedido el acceso a los no empadronados. Q20/684, Q20/722 y Q20/736.

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

■ Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tafalla no le reintegra la parte proporcional de la cuota abonada en el mes de marzo en las instalaciones deportivas, no disfrutada a causa del estado de alarma decretado con motivo de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19. Solicita el reembolso porque dicha cuota va a ser compensada con la del mes de junio, pero ella no puede acogerse a dicha compensación porque siempre en junio se da de baja como abonada. Q20/701.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

■ Varios ciudadanos interponen tres quejas porque el Ayuntamiento de Beriáin, por las circunstancias de emergencia sanitaria derivadas de la covid-19, ha restringido el acceso a la piscina

municipal durante la temporada de verano de 2020 únicamente a las personas empadronadas en la localidad. Exponen que adquirieron los abonos pero que no se les activaron las tarjetas de acceso por no encontrarse empadronados en Beriáin. Consideran que tal criterio resulta discriminatorio por razón de empadronamiento. Q20/713, Q20/751 y Q20/752.

- Quejas investigadas - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una asociación interpone una queja porque el Ayuntamiento de Burlada/Burlata no autoriza el desarrollo de su actividad de baile en las instalaciones municipales en las que se venía realizando, porque la situación sanitaria ocasionada por la covid-19 impide una segura ejecución de las actividades de movimiento. Considera que existe un trato desfavorable hacia la asociación con respecto a otros centros públicos y privados, en los cuales sí se están desarrollando actividades similares. Q20/1165.
 - Quejas investigadas - [Resolución emitida](#) - Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano presenta una queja por las medidas adoptadas para el acceso a las piscinas municipales de Pamplona/Iruña. Expone que el precio de la entrada es la misma que la de años anteriores, a pesar de que el tiempo de acceso a las instalaciones se ha visto reducido a la mitad, al haber configurado dos turnos de entrada (de mañana y de tarde). Pregunta si ello es conforme a derecho. Además, hace referencia al cobro de una matrícula a todos los niños y niñas que no estuvieran inscritos, lo cual es novedoso y le afecta por tener una hija de seis meses. C20/912.
 - Se facilitó información al ciudadano y se realizaron gestiones con las instalaciones

municipales, que se comprometieron a solucionar el asunto.

- Un ciudadano formula una queja porque, con motivo de la covid-19, el acceso a los abonos de piscinas únicamente se permite a las personas empadronadas en el municipio en el que estas se encuentran. C20/1049.
 - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Un ciudadano presenta una queja porque la sociedad municipal Lagunak ha procedido a cobrarles las cuotas por la utilización de las instalaciones deportivas municipales de Barañáin/Barañain, correspondientes a las mensualidades que estas han permanecido cerradas con motivo de la covid-19. C20/2141.
 - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

4.2.13 Menores de edad.

- Varias ciudadanas presentan tres quejas porque, entre las medidas de limitación de la libertad de circulación de las personas establecidas con motivo de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el covid-19, se ha imposibilitado que los menores de edad salgan de las viviendas. Hacen referencia a las consecuencias físicas y mentales que tal medida va a ocasionarles y una de ellas alude a la posibilidad para salir que sí se ha conferido a las mascotas. Q20/470, Q20/477 y Q20/504.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Varias ciudadanas formulan tres quejas porque, entre las medidas de limitación de la libertad de circulación de las personas establecidas con motivo de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el covid-19, se ha posibilitado la sa-

lida de menores a la calle, pero únicamente para acompañar a un adulto con el que convivan en las actividades que ya permite el decreto del estado de alarma, como ir al supermercado, a la farmacia o al banco, pero no para jugar o salir de paseo. Q20/512, Q20/513, Q20/514

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque, en tanto duren las limitaciones derivadas del estado de alarma declarado por razón de la covid-19, no tienen sus sobrinos la posibilidad de desplazarse a un huerto de consumo propio cercano al domicilio. Solicita que, por el bienestar de las familias y particularmente de los menores, se permita acudir a este tipo de huertos, donde se pueden garantizar las medidas de protección. Q20/536.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una asociación formula una queja porque varios ayuntamientos han decidido, como consecuencia de la evolución de la situación epidemiológica derivada de la covid-19, que permanezcan cerrados los parques infantiles, debido a la dificultad de controlar el aforo y a la probable concurrencia de aglomeraciones de más de seis personas. Considera la asociación que se trata de una medida por la que buscan despreocuparse de la situación actual, más que proteger a la sociedad, y que contrasta con la decisión de otros ayuntamientos que han optado por implantar normas de seguridad y de control de aforo (entrada y salidas señaladas, instalación de carteles informativos y desinfección diaria). Indica que ello abre una vía a desigualdades por razón de residencia. Cree que el cierre impide que los menores ejerciten su derecho al descanso y esparcimiento, y que afecta a su desarrollo físico, psíquico y so-

cial, máxime cuando la comunidad científica recomienda fomentar las actividades al aire libre por el menor riesgo de contagio. Q20/1203.

- Se informa a la asociación del alcance y finalidad de la medida.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Corella ha decidido, como consecuencia de la evolución de la situación epidemiológica derivada de la covid-19, que permanezcan cerrados los parques infantiles y zonas ajardinadas. Cree que ello está provocando el uso indiscriminado de dispositivos electrónicos por parte de jóvenes y niños, lo que deriva en un aumento del sedentarismo físico y de la obesidad. Considera incongruente que puedan juntarse en establecimientos de hostelería, pero no jugar al aire libre. Q20/1221.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

4.2.14 Educación.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación ha tomado la decisión de retrasar la Evaluación para el Acceso a la Universidad (EVAU) debido a la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19. Solicita, en su lugar, una reducción del temario o la suspensión de la misma. Q20/462.
 - Se le informa al ciudadano que es más operativo, en este caso, que plantee primero la cuestión a la Administración.
- Un ciudadano formula una queja porque considera precipitada la posible decisión del Departamento de Educación de regresar a las aulas en el mes de mayo, tras la interrupción de las clases presenciales por causa de la pandemia de la covid-19. Expone que, en el caso de que se pro-

duzca tal regreso sin medidas de protección, se vulneraría su derecho a la seguridad y a la salud como docente. Q20/483.

- Se informa al ciudadano que todavía no existe una actuación concreta supervisable.
- Un ciudadano formula una queja porque considera precipitada la posible decisión del Departamento de Educación de regresar a las aulas en el mes de mayo, tras la interrupción de las clases presenciales por causa de la pandemia de la covid-19. Expone que padece una discapacidad reconocida, por lo que solicita la adopción de unas medidas concretas para garantizarle protección (reserva de jabón de baño, guantes de látex y mascarilla diarios), y una ratio de alumnos por aula más reducido, para minimizar la proximidad física. Q20/490.
 - Se informa al ciudadano que todavía no existe una actuación concreta supervisable.
- Un ciudadano formula una queja porque un colegio concertado de Pamplona/Iruña ha adoptado la decisión de avanzar en la adquisición de conocimientos y competencias en el segundo ciclo de educación infantil durante la situación de confinamiento provocada por la covid-19. Considera que ello agravará la brecha existente entre el propio alumnado debido a su diversidad madurativa o entorno socioeconómico. Añade que existen familias donde ambos progenitores trabajan en el exterior o que simplemente carecen de la formación o de los recursos necesarios para sustituir la labor del profesorado, ante una realidad de alumnado que presenta unas características específicas de desarrollo que necesita de una supervisión y apoyo constante, que muchos progenitores no están en condiciones de proporcionar. Manifiesta que, en lugar de avanzar materia, se deberían repasar y repetir los contenidos y aprendizajes

fundamentales de cada materia abordados hasta el confinamiento. Q20/502.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación le está impidiendo acceder a un ciclo de grado superior a través de la prueba de acceso para mayores de 25 años de la UNED. Expone que, debido a la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, se ha pospuesto la celebración del examen de la UNED, fijándose esta en una fecha posterior a la finalización del plazo establecido por el Departamento de Educación para la matriculación en los ciclos de formación profesional. Añade que, ante esta incompatibilidad de fechas que le anulan la posibilidad de acceder al curso 2020/2021 a través de dicho examen, únicamente se le ha sugerido la inscripción a la prueba organizada por dicho departamento, solución que no le satisface porque lleva preparándose más de un año para el examen de la UNED. Propone que no se adjudiquen las plazas vacantes en tanto este no se celebre. Q20/590.
 - 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 Educación no devuelve el coste de la matrícula a aquellos alumnos y alumnas de la Escuela Oficial de Idiomas que vieron interrumpidas las clases presenciales por la situación derivada de la covid-19, y que, como él, no pueden beneficiarse de la posibilidad de trasladar la matrícula al curso siguiente. En su caso, no puede beneficiarse de tal medida compensatoria porque va a iniciar un máster fuera de Nava-

rra. Expone que el coste de la matrícula supone un gran esfuerzo, y la calidad y la efectividad de la transmisión de conocimientos a través de las clases on line distaron mucho de las de carácter presencial. Q20/638.

- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una madre de un niño con autismo e hiperactividad que cursa estudios en un aula "UT" (unidad de transición) y que expone la situación que han vivido ante la suspensión de las clases derivada de la crisis sanitaria originada por la covid-19, formula una queja porque teme que el Departamento de Educación, ante la imposibilidad de desarrollar la actividad educativa de forma ordinaria, no garantice medidas de atención más intensas al alumnado con necesidades educativas especiales. Q20/718.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación ha decidido no concederle el título de bachiller, al no haber superado la asignatura de matemáticas. Expone que tiene reconocido un grado de discapacidad del 34 por ciento y que tiene diagnosticado un trastorno por déficit de atención e hiperactividad. Explica las circunstancias concretas en las que se matriculó a mediados del curso 2019/2020, tras venir a Pamplona/Iruña desde su lugar de residencia habitual en Galicia para recibir un tratamiento médico. Solicita que se revise la evaluación efectuada de la materia de matemáticas, por cuanto que es la única materia que le queda para poder obtener el título de Bachillerato y poder continuar con sus estudios de grado superior en los que está interesado, o que se le conceda el

título con la materia suspendida. Q20/737.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Sanidad y el Ministerio de Educación y Formación Profesional han elaborado y publicado un documento en el que se recogen una serie de medidas de prevención, higiene y promoción de la salud frente a la covid-19, a implementar en centros educativos en el curso 2020/2021, con las que no se encuentra conforme. Considera que son medidas que impactan en la esencia de la institución escolástica, en los principios inspiradores del modelo educativo y más ampliamente en los derechos de la infancia. Critica que el documento no indica si las medidas se pueden extender más allá de dicho curso, medidas que carecen de proporcionalidad y que son lesivas para los derechos fundamentales de los niños y niñas, y que pretenden modificar el entorno educativo en un espacio seguro y aséptico que pedagógicamente hablando es inviable. Q20/804.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Varios ciudadanos presentan cuatro quejas porque el Departamento de Educación no ha adoptado suficientes medidas de prevención ante la covid-19 en la vuelta a los centros educativos en el curso 2020/2021. Consideran que la situación epidemiológica en Navarra, con numerosos rebrotes, no es la más idónea para una vuelta a las aulas en las mismas condiciones que en años anteriores. Por ello, creen conveniente una reducción de las ratios (entre 10 y 12 alumnos por aula, en lugar de los 25 establecidos), el uso obligatorio de mascarilla dentro del centro educativo para todo el alumnado (como mínimo a partir de 6 años y recomendable a partir de 3 años), y

para el profesorado y el personal de administración y servicios, el mantenimiento de la distancia interpersonal, la realización de PCR a toda la comunidad educativa antes del inicio del curso y la adopción de medidas higiénicas. Q20/837, Q20/840, Q20/841 y Q20/844.

- Quejas solucionadas durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha decidido no concederle a su hijo el título de bachiller, a pesar de las dificultades educativas que ha atravesado con motivo de la covid-19. Exponen que el Gobierno transmitió a la sociedad que ningún alumno perdería el curso a causa de la pandemia, pero el departamento ha considerado que ello no es aplicable en bachiller. Q20/842.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación, entre las medidas adoptadas para evitar la propagación de la covid-19 en los centros escolares durante el curso 2020/2021, ha implantado el régimen de jornada continua en todos los centros. Considera que se ha aprovechado la situación de crisis sanitaria para forzar este cambio de forma unilateral y que va a dificultar la conciliación laboral de las familias, debiendo los abuelos y abuelas, personas de riesgo, tener que recoger a los menores después de clase. Q20/878.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano formula una queja porque la Universidad Pública de Navarra le ha aplicado un recargo en el importe de la matrícula de las asignaturas que suspendió en el curso 2019/2020, a pesar de las dificultades que mantuvo para cursar las mismas, debido a las particulares circunstancias en que se desarrolló el curso anterior por causa de la crisis de la covid-19. Q20/902.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una asociación formula una queja porque no considera seguro el retorno a las aulas para el comienzo del curso escolar 2020/2021, en un contexto marcado por la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19. Solicita la intervención de la institución para valorar las actuaciones a seguir, a fin de conseguir que se lleve a cabo una negociación entre los diferentes agentes educativos involucrados, de forma que se garanticen los derechos fundamentales a la salud y a la educación de sus hijos e hijas. Q20/905.
 - Desistimiento de la interesada.
- Varias ciudadanas formulan tres quejas porque consideran que el espacio con el que cuenta el centro de estudios público de Pamplona/Iruña en el que estudian sus hijos e hijas, resulta insuficiente para cumplir con el protocolo y las medidas de seguridad establecidas por el Departamento de Educación para prevenir la propagación de la covid-19 entre el alumnado. En concreto, exponen que no se puede garantizar el cumplimiento de las distancias de seguridad en las clases y en el recreo, ni tampoco las ratios de alumnado. Q20/920, Q20/922 y Q20/923.
 - Queja investigada. La institución trasladó a las personas autoras de las quejas la información recibida de la Administración

para que formularan alegaciones. Al no recibirse estas, se puso fin a la actuación, comunicándolo a las personas interesadas.

- Una ciudadana interpone una queja porque considera insuficientes las medidas de seguridad y prevención contra la covid-19 implantadas en la clase de segundo de educación secundaria a la que acude su hija. Denuncia el incumplimiento de las distancias recomendadas en el aula, la limpieza únicamente con agua, así como las aglomeraciones que se producen en el horario de recreo y de entrada y salida del centro. Q20/956.
 - Desistimiento de la interesada.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado su solicitud de impartir a su hijo los contenidos educativos necesarios desde el domicilio, realizándose la correspondiente evaluación y seguimiento desde el centro escolar en el que se encuentra matriculado. Expone que el menor tiene diagnosticado un trastorno del lenguaje y que resulta imprescindible el apoyo educativo y el refuerzo de contenidos en casa. Añade que de dicha labor se encarga su esposa, quien tiene diagnosticada una enfermedad pulmonar que podría derivar en una covid-19 grave, en caso de contagiarse. Para reducir los riesgos de contagio por contacto con otras personas, ha solicitado la impartición de la materia desde el domicilio, lo que le ha sido denegado, advirtiéndole que, si su hijo no acude al centro escolar, el caso será tratado como absentismo escolar. Q20/973.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque considera insuficientes las medidas de seguridad y prevención contra la covid-19 implantadas en el centro escolar al que acuden sus hijas. Denuncia

el incumplimiento de las distancias recomendadas en el aula, la limpieza únicamente con agua y lo incongruente que ello resulta con la obligación de utilizar mascarilla para correr en educación física. Q20/977.

- Desistimiento de la interesada.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no ha adoptado medidas específicas para la escolarización de niños y niñas con factores de riesgo relacionados con la covid-19. Expone que es madre de una niña con cardiopatía y que no se niega a llevarla al colegio, pero considera que las medidas implantadas con carácter general no resultan suficientes para proteger su salud. Critica que se le haya incoado un expediente de absentismo escolar. Q20/982.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación hace cumplimentar a las familias una autorización para la realización de pruebas médicas a sus hijos e hijas en el caso de que sean contacto estrecho de un caso confirmado de coronavirus. Teme que dicha autorización se pueda usar para realizar un procedimiento médico en el propio centro escolar sin presencia de las familias. Solicita más información respecto a dicha hoja de consentimiento. Q20/991.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque no está conforme con el protocolo de seguridad y prevención contra la covid-19 seguido en la academia privada en el que estudia su hija. Denuncia que se tome la temperatura antes de acceder, a pesar de no disponer de personal sanitario, no contar con consentimiento, ni haber informado

sobre el tratamiento de esos datos sanitarios especialmente protegidos. Considera que este tipo de actuaciones suponen una injerencia particularmente intensa en los derechos del alumnado. Además, critica la obligatoriedad del uso de mascarillas, aunque se respete la distancia de seguridad. Q20/995.

- Queja investigada - Asunto entre particulares.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación y el Departamento de Salud, ante un caso positivo de la covid-19 detectado en la clase de su hija, se han demorado tanto en hacer las pruebas PCR, que el confinamiento de sus compañeros y compañeras de clase se ha prolongado más días de los que correspondían. Además, en relación con el protocolo establecido, propone que los resultados de las pruebas se comuniquen también a los centros escolares, y no solo a las familias, para alcanzar un mayor control. Q20/1001.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana presenta una queja porque el centro escolar al que acude su hijo, entre las medidas especiales adoptadas para este curso 2020/2021 por causa de la covid-19, ha organizado dos recreos de quince minutos en lugar de uno de treinta, siendo el segundo de ellos para almorzar en el interior del aula. Considera que con esta distribución el alumnado dispone de escaso tiempo en el patio y permanece muchas horas sin comer desde el desayuno. Además, expone que no se garantiza en la clase una suficiente separación durante el almuerzo para impedir contagios. Q20/1014.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varios ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Educación considera a las clases de educación primaria, ante la detección de un caso positivo de la covid-19, como grupos estables de convivencia, lo que obliga al alumnado a confinarse. Creen que debería darse el mismo tratamiento que en educación secundaria, donde son los rastreadores quienes valoran los contactos estrechos que hayan podido darse. De otra manera, consideran que se está aplicando una medida preventiva excesiva a miles de niños y niñas que utilizan mascarillas, respetan las distancias de seguridad, utilizan material individual y cuidan las medidas higiénicas en el aula. Q20/1031.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación considera a las clases de educación primaria, ante la detección de un caso positivo de la covid-19, como grupos estables de convivencia, lo que obliga al alumnado a confinarse. Expone que el sometimiento a un constante confinamiento conlleva problemas psíquicos, emocionales, de aprendizaje y laborales para toda la familia. Cree que se está aplicando una medida preventiva excesiva a niños y niñas que utilizan mascarillas, respetan las distancias de seguridad y cuidan las medidas higiénicas en el aula. Q20/1058.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Universidad Pública de Navarra no oferta prácticas al alumnado del Máster en Dirección de Comercio Internacional. A pesar de que la crisis sanitaria originada por la covid-19 haya repercutido en va-

rios aspectos de la enseñanza, no comparte que no se haya adoptado ninguna medida en relación con estos estudiantes, a quienes se les indicó que dicho master ofrecía la posibilidad de realizar prácticas en empresas e instituciones. Traslada su malestar por no haber sido reducido el importe de la matrícula ante la imposibilidad de realizar las prácticas, así como por no haberse ofrecido alternativas para que estas personas jóvenes puedan adquirir la experiencia debida. Q20/1081.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Varios ciudadanos presentan una queja porque consideran excesivas las medidas de seguridad y prevención contra la covid-19 implantadas en un colegio público. Hacen referencia a los grupos estables por clases, a la colocación de mamparas si estos se mezclan, y a la separación, también por clases, durante los recreos y el comedor. Se muestran preocupados porque la autonomía del centro y las necesidades emocionales de sus hijos e hijas quedan mermadas, y critican que se establezcan las mismas medidas en entornos rurales y urbanos. Q20/1105.
 - Queja investigada en tramitación.
- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Educación, con motivo de la covid-19 y de la creación de los “grupos burbuja”, ha ubicado a su hijo permanentemente en un aula “UT” (unidad de transición) durante todo el horario escolar, en lugar de permitirle alternar dichas clases de apoyo con un aula ordinaria. Exponen que se encuentra con otros cuatro niños de edades distintas y con necesidades educativas diferentes a las de su hijo, lo cual le está provocando un retroceso educativo en algunos aspectos que ya tenía superados y consecuencias emocionales. Q20/1155.

- Desistimiento de los interesados.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no considera justificadas las faltas de asistencia de sus hijas a clase y le ha denegado su solicitud de impartirles los contenidos educativos necesarios desde el domicilio. Expone que las menores conviven con una persona mayor de 70 años con dolencias cardíacas crónicas e hipertensión, catalogada por el Ministerio de Sanidad como persona de alto riesgo de contraer la covid-19. Asegura que el contagio en los centros educativos es la tercera razón de contagio, por lo que el riesgo de que se infecten es real. Q20/1190.
 - Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - Pendiente de respuesta.
- Una ciudadana presenta una queja por el protocolo de seguridad y prevención contra la covid-19 establecido ante un caso positivo en un aula de educación infantil. Considera excesivo que los alumnos deban permanecer diez días en casa, pues tal medida dificulta la conciliación familiar y afecta al proceso de aprendizaje de los menores. C20/1629.
 - Se informa a la asociación del alcance y finalidad de la medida.

4.2.15 Escuelas infantiles.

- Una ciudadana presenta una queja porque, con motivo de la crisis sanitaria provocada por la covid-19, la escuela infantil que gestiona debe permanecer cerrada, y está interesada en acceder a un permiso que le autorice a acudir a los domicilios de las familias para continuar cuidando de los niños y niñas mientras sus progenitores están en el lugar de trabajo. Q20/498.
 - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.

- Una ciudadana formula una queja porque la escuela infantil a la que acude su hijo permanece cerrada durante la crisis sanitaria provocada por la covid-19. Expone que la escuela se encuentra dispuesta a prestar el servicio en el domicilio tomando todas las precauciones posibles, pero las limitaciones de circulación de las personas que se han establecido impiden al personal acudir. En consecuencia, su hijo no ve cubiertas sus necesidades cuando su pareja y ella deben acudir al trabajo. Q20/499.
 - Se facilita información a la ciudadana para la mejor defensa de sus derechos.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud le ha obligado al cierre de la escuela infantil que regenta por la existencia de un caso positivo de la covid-19 de una niña que había estado únicamente tres horas en el centro. Expone que las familias se han visto obligadas a solicitar vacaciones, horas de teletrabajo o reducciones de jornada, debido al positivo de una menor que no tiene síntomas y que no se le ha hecho una segunda prueba para confirmar el resultado. Sabe que lo que más preocupa es la salud, pero vive sola y no puede salir de casa ni para hacer la compra, ni para pasear a su mascota, aunque ella haya arrojado un resultado negativo. Critica la falta de ayudas para estas situaciones. Q20/783.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Varios ciudadanos presentan quince quejas porque, en un contexto marcado por la covid-19, se han introducido diversos cambios en una escuela infantil, cuyo titular es el Ayuntamiento de Orkoien y se gestiona por una sociedad pública municipal. Manifiestan su disconformidad con la reducción de unidades y de personal educador (han pasado de seis unidades a cinco), con el cambio de atención en euskera a los niños y niñas, y con que los cambios se hayan realizado una vez iniciado el curso escolar. Denuncian que estos cambios derivan en incumplimientos del protocolo exigido para la prevención frente a la covid-19 porque los grupos estables de convivencia se rompen. Les preocupa que la calidad y la seguridad escolar se estén viendo afectadas. Q20/1065, Q20/1068, Q20/1083 a Q20/1091, Q20/1093, Q20/1099, Q20/1146 y Q20/1153.
 - Quejas investigadas - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un grupo de padres y madres de una escuela infantil interponen una queja porque el Departamento de Educación y el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña han desestimado su solicitud de reducir el número de niños y niñas de un grupo. Exponen que son veintinueve los niños y niñas que comparten una misma sala, y consideran que dicha situación resulta contraria a las recomendaciones sanitarias existentes desde que se declarara la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, lo que supone un mayor riesgo de contagio y propagación de dicha enfermedad. Señalan que esta situación no se da en el caso del segundo ciclo de educación infantil (3 a 6 años), donde para este año se ha rebajado la ratio máxima a 20 niños y niñas por aula. Q20/1131.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana muestra su disconformidad con que la actividad de las “casas amigas” pueda reanudarse durante el confinamiento decretado con motivo de la covid-19. Manifiesta que dicha medida perjudica a la escuela infantil que regenta, la cual debe permanecer cerrada. C20/613.

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

4.2.16 Medidas de seguridad en el trabajo.

■ Varias ciudadanas formulan una queja porque el Departamento de Salud les deniega la instalación de mamparas de protección frente a la covid-19 en los puestos de extracción de sangre del centro de salud en el que trabajan. Exponen que es una técnica que requiere de una inevitable proximidad de apenas centímetros con los pacientes, con el consiguiente riesgo mutuo de recibir cargas virales. Consideran errónea la valoración del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de entender que los equipos de protección individual resultan suficientes, estiman paradójico que en el resto de puestos de trabajo de atención al público de la Administración de la Comunidad Foral se estén colocando mamparas, y creen que se está desprotegiendo a pacientes que por su longevidad y pluripatologías son especialmente vulnerables. Q20/649.

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

■ Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, le ha denegado la prestación de servicios a través del régimen de teletrabajo, que ha solicitado para evitar riesgos de contagio de la covid-19 a las personas de su familia. Expone que es madre soltera de un niño de cinco años que forma parte de la población de riesgo de contraer la covid-19, como consecuencia de los problemas cardíacos que padece, y que reside con su madre de 85 años y enferma de alzheimer. Añade que su solicitud ha sido denegada porque el supuesto no se encuentra regulado y porque el resto del personal está trabajando de

manera presencial, por lo que se está viendo obligada a tomar los días de vacaciones de que dispone, pese a que podría necesitarlos más adelante ante una suspensión de las clases escolares presenciales. Q20/787.

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

■ Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación ha repartido en los centros docentes mascarillas como elemento de prevención de la covid-19 que carecen de certificación. Hace referencia a que no presentan información sobre la cantidad de usos, rango de edad, caducidad, composición o intercambiabilidad. Expone que estas mascarillas son suministradas al personal de los centros docentes, si bien su buen uso y eficacia afecta a toda la comunidad escolar. Añade que el Servicio de Consumo, a quien ha denunciado este extremo, no puede actuar por no estar las mascarillas a la venta, sino ser suministradas por el Gobierno de Navarra. Q20/859.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

■ Una ciudadana interpone una queja porque atraviesa dificultades de conciliación familiar tras la implantación del régimen de jornada continua en los centros escolares con ocasión de la crisis sanitaria derivada de la covid-19. Expone que es empleada pública y que en su centro laboral se ha instaurado el teletrabajo para garantizar la distancia de seguridad, pero que todavía no hay normativa que priorice esta posibilidad para quienes tienen hijos menores. Añade que no puede permitirse solicitar una reducción de jornada laboral porque es familia monoparental y tiene dificultades económicas. Considera que cuando se adoptan determinadas medidas obli-

gatorias, como la jornada continua en centros educativos en los que no estaba contemplada, estas deben ir acompañadas de soluciones para que puedan cumplirse. Q20/912.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana presenta una queja porque está preocupada por un posible confinamiento de sus hijos, en edad escolar, derivado de algún positivo por la covid-19 en sus respectivas clases, y por los efectos que ello tendría para la conciliación laboral y familiar. Explica que su marido es profesor de bachiller, por lo que no puede teletrabajar, y que ella combina actualmente dos semanas de teletrabajo y una presencial, pero que se está valorando que acuda a la oficina con mayor frecuencia. Considera que la Administración debería articular un mecanismo para facilitar la conciliación real, y no dejarla a expensas de la buena voluntad de las empresas o, en el caso de los funcionarios, de la Dirección General de Función Pública. Q20/976.
- Se informa a la ciudadana de la Resolución aprobada por el Parlamento de Navarra en la que se insta al Gobierno de Navarra a poner en marcha un paquete de medidas de conciliación.
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación ha adoptado medidas insuficientes de seguridad y prevención contra la covid-19 en el ámbito educativo, especialmente para el profesorado en situación de vulnerabilidad. Hace referencia a la obligación de cumplir horas de permanencia presenciales en lugares mal ventilados y en espacios colectivos, incumpliendo así las recomendaciones sanitarias de evitar reuniones de más de seis personas y de fomentar el teletrabajo. Critica la falta de coherencia con las estrictas medidas sanitarias impues-

tas al resto de la población, la asistencia a reuniones presenciales y la inexistencia de un plan de contingencia que contemple medidas de prevención especialmente dirigidas para este colectivo, más allá del uso de mascarillas, ventilación, distancia de seguridad y desinfección. Q20/1109.

- Queja investigada en tramitación.
- Varias ciudadanas formulan una queja porque la Mancomunidad de Mairaga dispensa un trato discriminatorio al personal administrativo frente al personal técnico, respecto a la posibilidad de teletrabajar con motivo de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19. Critican que, en tanto al personal técnico se le ha permitido mantener la modalidad del teletrabajo, a ellas se les ha ordenado acudir presencialmente, a pesar de darse las condiciones para poder teletrabajar y haber manifestado que la atención presencial ha disminuido considerablemente. Consideran que los cambios organizativos debieran aplicarse a todo el personal por igual. Q20/1231.
- Queja investigada en tramitación.

4.2.17 Hacienda Foral de Navarra. Supresión del servicio presencial para la declaración del IRPF.

- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra, con motivo de la crisis sanitaria provocada por la covid-19, ha eliminado, para realizar la declaración del IRPF de 2019, la asistencia presencial que ha venido prestando a los contribuyentes en anteriores ejercicios fiscales. Refiere que su declaración entraña cierta complejidad y que su marido y ella (68 y 62 años, respectivamente), carecen de los conocimientos necesarios para utilizar medios informáticos. Además, no pueden recurrir a sus hijos para que les ayuden. Q20/534.
- Desistimiento de la interesada.

- Una ciudadana presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra, con motivo de la crisis sanitaria provocada por la covid-19, ha eliminado, para realizar la declaración del IRPF de 2019, la asistencia presencial que ha venido prestando a las personas contribuyentes en anteriores ejercicios fiscales. Manifiesta que no posee los conocimientos necesarios para hacerla por ella misma telemáticamente, pues tiene que introducir los datos correspondientes a la venta de una vivienda y a la compra de otra. Considera necesaria la atención presencial para este tipo de casos, a mayor abundamiento, cuando en otros ámbitos laborales (centros de salud, farmacias...) se presta dicha atención. Q20/564.
 - Asunto tratado en la Actuación de Oficio (AO 20/8), con resolución emitida, que fue aceptada por la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra, con motivo de la crisis sanitaria provocada por la covid-19, ha eliminado, para realizar la declaración del IRPF de 2019, la asistencia presencial que ha venido prestando a las personas contribuyentes en anteriores ejercicios fiscales. Expone que ha intentado realizarla por sus propios medios pero que no se ha visto capaz de cumplimentar el apartado del arrendamiento en el que se le solicitan datos que no sabe localizar. Considera necesaria la atención presencial porque tampoco las entidades bancarias van a prestar el servicio. Q20/569.
 - Desistimiento del interesado.
- Una ciudadana presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra, con motivo de la crisis sanitaria provocada por la covid-19, ha eliminado, para realizar la declaración del IRPF de 2019, la asistencia presencial que ha venido prestando a las personas contribuyentes en anteriores ejercicios fiscales. Expone que tiene 73 años y que, por poder judicial, debe realizar la declaración de su hermana. Añade que ha intentado contactar en repetidas ocasiones con la Hacienda Foral a través de los números habilitados, sin éxito, y que el sistema de renta guiada, en la práctica, no es de utilidad porque no atienden al contribuyente. Considera necesaria la atención presencial, en especial, a las personas de mayor edad que no dominan internet o no tienen acceso al mismo. Q20/570.
 - Asunto tratado en Actuación de Oficio (AO 20/8), con resolución emitida, que fue aceptada por la Administración.
- Una asociación de personas sordas de Navarra presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra, con motivo de la crisis sanitaria provocada por la covid-19, ha eliminado, para realizar la declaración del IRPF de 2019, la asistencia presencial que ha venido prestando a las personas contribuyentes en anteriores ejercicios fiscales. Expone que tal medida afecta con mayor intensidad a las personas con discapacidad auditiva, quienes, o no disponen de los medios adecuados para realizarla de forma telemática o, como consecuencia de su discapacidad, necesitan forzosamente de dicha atención presencial. Q20/603.
 - Asunto tratado en Actuación de Oficio (AO 20/8), con resolución emitida, que fue aceptada por la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra, con motivo de la crisis sanitaria provocada por la covid-19, ha eliminado, para realizar la declaración del IRPF de 2019, la asistencia presencial que ha venido prestando a las personas contribuyentes en anteriores ejercicios fiscales. Expone que tiene 75 años,

que no dispone de acceso a medios informáticos y que su entidad bancaria también le ha negado la realización. Q20/618.

- Asunto tratado en Actuación de Oficio (AO 20/8), con resolución emitida, que fue aceptada por la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Foral de Navarra, con motivo de la crisis sanitaria provocada por la covid-19, ha eliminado, para realizar la declaración del IRPF de 2019, la asistencia presencial que ha venido prestando a las personas contribuyentes en anteriores ejercicios fiscales. Expone que, pese a disponer de medios electrónicos, la declaración que debe realizar es compleja y requiere de conocimientos técnicos debido a un procedimiento de divorcio en 2019. Tiene extensa documentación a aportar y las dudas son numerosas, por lo que necesita ser atendido personalmente. Añade que ha intentado realizar la declaración de manera guiada, pero no ha logrado mantener contacto telefónico con ningún técnico. Q20/620.
 - Asunto tratado en Actuación de Oficio (AO 20/8), con resolución emitida, que fue aceptada por la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra, con motivo de la crisis sanitaria provocada por la covid-19, ha eliminado, para realizar la declaración del IRPF de 2019, la asistencia presencial que ha venido prestando a las personas contribuyentes en anteriores ejercicios fiscales. Expone que la falta de atención presencial ha ocasionado perjuicios a muchas personas, quienes han tenido que recurrir a los servicios de una gestoría. Considera que, al igual que muchas plantillas se han visto obligadas a adoptar medidas de seguridad frente al virus, no siendo sencillo en ocasiones, el personal

de Hacienda también debiera hacerlo. Q20/648.

- Asunto tratado en Actuación de Oficio (AO 20/8), con resolución emitida, que fue aceptada por la Administración.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no dota de operadores suficientes al servicio de asistencia al contribuyente, de manera que se puedan atender las llamadas telefónicas que se realicen, más aún cuando la atención presencial se encuentra restringida con motivo de la covid-19. Expone que le ha resultado imposible contactar telefónicamente con el mencionado servicio para solventar dos dudas relacionadas con el impuesto de sucesiones y con una donación. Q20/663.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le facilita el borrador en formato papel de la declaración de la renta de 2019. Expone que, con motivo de las medidas adoptadas frente a la propagación de la covid-19, únicamente puede acceder a este a través de medios informáticos, pero no dispone de tales medios. Apela a su derecho a recibir una buena atención como contribuyente. Q20/690.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no ha establecido, entre las medidas implantadas para evitar la propagación de la covid-19, la posibilidad de solicitar cita previa de manera presencial. Expone que pueden darse casos de personas que no dispongan de acceso a teléfono o a internet, por falta de recursos o por no desear hacer uso de los mismos, que no van

a poder conseguir una cita previa. Además, critica que las vías habilitadas para solicitarla no funcionan correctamente, habiendo tenido dificultades para contactar telefónicamente. Q20/819.

- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio de Riqueza Territorial del Departamento de Economía y Hacienda no adopta las medidas oportunas para garantizar una adecuada atención a la ciudadanía. Expone que, con motivo de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, la atención únicamente es telefónica, pero que no recibe contestación a los numerosos intentos de contacto que ha realizado. Q20/935.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.

4.2.18 Seguridad Social. Supresión de atención presencial y demora en las prestaciones.

- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), con motivo de la covid-19, ha eliminado la asistencia presencial y, en consecuencia, encuentra muchas dificultades para regularizar su jubilación a través de medios telemáticos. Q20/562.
- Un ciudadano formula una queja porque presenta numerosas dificultades para contactar con la Seguridad Social. Expone que se encuentra en situación de incapacidad temporal y que necesita una cita para ser informado sobre dónde y cómo presentar los justificantes. Considera que es preciso, una vez superada la fase más aguda de la crisis sanitaria, que se recupere cuanto antes el ritmo de trabajo y así evitar perjuicios a las personas interesadas. Q20/769.
- Un ciudadano formula una queja porque el Ins-

tituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), debido al colapso que ha provocado la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, se demora en abonarle la prestación de paternidad que venía percibiendo, lo cual le está dificultando el pago del alquiler de la vivienda, de los suministros, de las medicinas para su hijo y de una pensión de manutención. Q20/814.

- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), como consecuencia del colapso del sistema de citas y atención telefónica derivado de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, les está impidiendo solicitar la prestación de orfandad. Q20/823.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), con motivo de la covid-19, ha eliminado la asistencia presencial y, en consecuencia, encuentra dificultades para obtener cita previa por teléfono y a través de la página web, con el fin de solicitar una prestación por jubilación. Q20/831.
- Una ciudadana interpone una queja porque presenta numerosas dificultades para contactar con la Seguridad Social. Critica las vías disponibles para solicitar cita previa, pues la ciudadanía no tiene obligación de disponer de medios informáticos y el teléfono de contacto facilitado no es gratuito. Considera que es preciso, una vez superada la fase más aguda de la crisis sanitaria, que se recupere cuanto antes el ritmo de trabajo y así evitar perjuicios a las personas interesadas. Q20/872.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) debido al colapso que ha provocado la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, se demora en abonarle la prestación de paternidad, lo cual le está dificultando la realización de varios pagos

y el mantenimiento de los dos hijos que tiene a cargo. Q20/890.

- Un ciudadano interpone una queja porque las personas mayores, con motivo de las medidas adoptadas frente a la covid-19, encuentran dificultades para realizar trámites con las Administraciones públicas, al no contar en muchos casos con ordenador ni acceso a internet, lo que se agrava con la imposibilidad de obtener cita previa para la atención presencial en los Centros de Atención e Información de la Seguridad Social (CAISS) y saturación de las líneas telefónicas. Q20/903.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), como consecuencia del colapso del sistema de citas y atención telefónica derivado de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, no le concede una cita para aclarar su situación y dejar de percibir la pensión de jubilación reconocida a su padre fallecido. Q20/969.
- Un ciudadano formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), como consecuencia del colapso del sistema de citas y atención telefónica derivado de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, no le facilita un documento que le permita cobrar el complemento de ayuda familiar. Expone haber intentado contactar en numerosas ocasiones por vía telemática y telefónica para realizar el trámite, pero no ha obtenido contestación alguna. Q20/1035.
- Un ciudadano interpone una queja porque su familia, debido a la saturación del sistema de petición de citas derivada de la covid-19, presenta numerosas dificultades para obtener una cita en la Seguridad Social, que les permita solicitar la pensión de viudedad para su madre. Q20/1191.

- Un ciudadano interpone una queja porque, debido a la saturación del sistema de petición de citas derivada de la covid-19, presenta numerosas dificultades para obtener una cita en la Seguridad Social que le permita solicitar la pensión de jubilación. Q20/1207.

- Todas estas quejas se remitieron al Defensor del Pueblo de España, por considerarse de su competencia.

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

A) Administración del Estado:

- Una asociación interpone una queja porque las dificultades de acceso al empleo y prestaciones de los desempleados mayores de 45 años de larga duración, se van a ver agravadas con la actual crisis sanitaria provocada por la covid-19. Expone que no se han aprobado ayudas específicas para este colectivo, lo que supone una nueva forma de discriminación. Q20/503.
- Un ciudadano interpone una queja porque no está conforme con las medidas adoptadas respecto a los trabajadores autónomos durante la crisis sanitaria provocada por la covid-19. Considera desproporcionado que, habiendo cesado su actividad con el inicio del estado de alarma (15 de marzo de 2020), deban abonar la cuota de marzo completa y asumir también la de abril. Además, expone que todavía no han percibido la prestación por cese de actividad. Q20/545.
- Una ciudadana interpone una queja porque necesita percibir la prestación por desempleo de forma excepcional, en atención a las especiales circunstancias laborales derivadas de la crisis sanitaria provocada por la covid-19. Sabe que no le corresponde percibir tal prestación por-

- que cesó voluntariamente en su último trabajo por los efectos que le producía una enfermedad crónica que padece. Sin embargo, la pandemia le hace imposible la búsqueda de un nuevo empleo, siendo, además, persona de riesgo. Expone que ha acumulado paro que podría utilizar pues no dispone de otros ingresos. Q20/563.
- Una ciudadana interpone una queja porque se le ha indicado que no resulta beneficiaria de la prestación por ERTE, pero no le han sido especificados los motivos. Expone que ha intentado conocer las razones de tal denegación, sin éxito. Q20/593.
 - Una ciudadana formula una queja porque, a pesar de encontrarse en situación de ERTE en el establecimiento de hostelería en el que trabaja, no percibe la prestación correspondiente, al ser esta incompatible con su trabajo como autónoma. Expone que complementa ambos trabajos para poder afrontar todos los gastos, pero que actualmente no percibe ingresos por ninguna de las dos vías. En consecuencia, no ha abonado las últimas dos mensualidades del alquiler, peligrando su permanencia y la de sus hijos en la vivienda. Q20/598.
 - Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) se demora en abonarle la prestación extraordinaria por desempleo por la inclusión de la empresa donde trabaja en un Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE). Q20/754.
 - Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), debido a la carga de trabajo extraordinaria impuesta por la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, le ha concedido una cita dentro de dos meses para tramitar la prestación por desempleo. Considera que es una fecha muy tardía que agrava la situación ya de por sí dramática que está viviendo. Q20/766.
 - Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) le ha suspendido el abono de la prestación extraordinaria por desempleo por Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) que venía percibiendo, sin conocer los motivos. Expone que no se le ha comunicado la suspensión de la prestación y que ha intentado contactar con la Administración, sin éxito. Q20/785.
 - Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) se demora en resolver su solicitud de abono de la prestación extraordinaria por desempleo por Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE). Q20/812.
 - Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), como consecuencia del colapso en las citaciones derivado de la crisis sanitaria provocada por la covid-19, le ha otorgado una cita para presentar la renovación semestral del subsidio por desempleo, posterior a la fecha de finalización del plazo establecido para atender dicho trámite. Expone que se le ha informado de que la solicitud fuera de plazo puede suponer la falta de pago de los días que medien entre la fecha de solicitud y la concesión de cita previa. Solicita que se le conceda cita previa con anterioridad o que se conceda el subsidio desde la fecha en que debió presentar la renovación semestral. Q20/817.
 - Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), como consecuencia del colapso en las citaciones derivado de la crisis sanitaria provocada por la covid-19, no le ha otorgado cita para solicitar información sobre su posible derecho a prestación o subsidio por desempleo hasta dentro de dos meses. Considera que es una cita muy tardía pues no recibe ingresos desde la declaración del estado de alarma. Q20/846.

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial le facilitó información errónea en relación con el acceso a las ayudas directas para personas autónomas, concedidas para mitigar el impacto económico de la crisis sanitaria de la covid-19. Expone que, siguiendo instrucciones del departamento, solicitó, por su puesto de taxista, la ayuda por pérdida de facturación en el mes de abril de 2020 de, al menos, el 30 por ciento en relación con el promedio de facturación del semestre natural anterior. Sin embargo, posteriormente ha tenido conocimiento de que al colectivo de taxistas le corresponde la concesión de la ayuda por cese de actividad, de importe mucho mayor. Solicita que su situación se equipare a la del resto de personas del sector. Q20/853.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), debido al colapso que ha provocado la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, no le atiende telefónica ni presencialmente para renovar el subsidio por desempleo que viene percibiendo. Critica que le haya otorgado una cita tardía, dentro de dos meses, siendo que finaliza ya el plazo para presentar la declaración del IRPF de su marido, necesaria para la continuidad de la prestación. Q20/858.
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) le deniega la prestación extraordinaria por desempleo por inclusión en el ERTE de su empresa, por tener cumplida la edad ordinaria de jubilación. /979.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) se demora en abonarle la prestación extraordinaria por desempleo por la inclusión de la empresa donde trabaja en un Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE). Q20/1059.
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) no le contesta a las reclamaciones interpuestas respecto a la prestación extraordinaria por desempleo por inclusión en un Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) y, en tanto no se resuelvan las mismas, no puede acceder a la prestación por desempleo. Q20/1060.
- Un ciudadano formula una queja porque su mutua no le tramitó su solicitud de prestación extraordinaria por cese de actividad de trabajadores autónomos con motivo de la covid-19, por no ser en aquel momento titular de una cuenta bancaria. Considera discriminatorias las razones que le eran indicadas por las entidades bancarias para denegarle la apertura de una cuenta (NIE en proceso de renovación, inadecuada fotografía del pasaporte o país de origen). Expone que, pese a trasladar esta circunstancia a su agente de la mutua, este le recomendó no solicitar la prestación porque le sería denegada. Añade que, una vez dispuso de la cuenta solicitada, el plazo de solicitud ya había vencido. Q20/1189.
- Un ciudadano presenta una queja porque, como consecuencia de la tardía cita que le fue concedida en el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), como consecuencia del colapso en las citaciones derivado de la crisis sanitaria provocada por la covid-19, no le ha sido reconocido con anterioridad el derecho a percibir la prestación por desempleo. Q20/1248.
 - Todas estas quejas se remitieron al Defensor del Pueblo de España, por considerarse de su competencia.

B) Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, como consecuencia del colapso en las citaciones derivado de la crisis sanitaria provocada por la covid-19, no le ha otorgado cita para inscribirse como demandante de empleo hasta dentro de tres meses. Considera que es una cita muy tardía que conlleva un retraso en la solicitud de la prestación por desempleo, a la cual le urge acceder para aliviar la precaria situación en la que se encuentra su familia. Q20/636.
 - Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, en el marco de las subvenciones para el fomento de la contratación de personas mayores de 45 años desempleadas de larga duración, considera personas desempleadas por efecto de la covid-19 a aquellas personas a las que se haya extinguido el contrato indefinido con posterioridad al 16 de marzo de 2020. Expone que tiene 55 años y que se encuentra en situación de desempleo desde el 14 de marzo. Considera que, habiéndose declarado el estado de alarma el 14 de marzo de 2020, se debería incluir a las personas que se encuentran en desempleo con posterioridad a dicha fecha. Q20/725.
 - 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.

4.2.20 Transporte y tráfico. Cierre de las oficinas de Tráfico.

- Una empresa interpone una queja porque considera insuficiente la ampliación de la antigüedad de los vehículos de transporte sanitario, acordada por el Consejo de Ministros para la reactivación económica frente al impacto de la covid-19 en el ámbito de transporte. En concreto, cree que la ampliación por un año de la antigüedad máxima autorizada de los vehículos de transporte sanitario que alcancen nueve años durante la vigencia del estado de alarma, y que presten sus servicios en régimen de concesión para los sistemas autonómicos, debería ser extensible también a aquellas empresas que prestan este servicio en el ámbito privado. Q20/677.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Una ciudadana interpone una queja porque una conductora de un autobús del transporte urbano comarcal de Pamplona/Iruña no le ha permitido abonar en metálico el importe del billete de autobús debido a la covid-19. Expone que no disponía de la tarjeta y que, tras una discusión muy desagradable, la conductora le obligó a bajarse del vehículo. No está conforme con el trato grosero dispensado por la trabajadora. Q20/689.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Cohesión Territorial no le facilita la renovación del certificado de competencia profesional para el ejercicio de las actividades de transporte público por carretera del que dispone, tras haber sido aplazada la celebración de las pruebas como consecuencia de la situación de emergencia sanitaria ocasionada por la covid-19, ni prorroga la vigencia del certificado que actual-

mente posee. Expone que ello puede ocasionarle repercusiones muy negativas, pues próximamente se verá impedido para desarrollar su actividad profesional como transportista. Q20/723.

- 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 no se procedió a la desinfección del autobús en el que viajó de Donostia a Pamplona/Iruña, cuando este volvió a utilizarse para realizar un segundo trayecto a Tafalla, siendo, además, que algunos viajeros se retiraron la mascarilla durante el viaje. Q20/795.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra no le otorga una cita previa para realizar un trámite para el que dispone de treinta días de plazo. Expone que ha intentado solicitarla en múltiples ocasiones de forma telefónica y a través de la página web, pero no se procesa la petición por estar recibiendo un número muy elevado de accesos o por estar completo el horario de atención. Q20/828.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.
- Un ciudadano interpone una queja porque presenta dificultades para llevar y recoger diariamente a dos niños, de dos años y de meses, matriculados en una escuela infantil situada en el Casco Antiguo de Pamplona/Iruña, ante la imposibilidad de dejar sillecitas en las dependencias del centro, motivada por la situación derivada de la pandemia de la covid-19. Expone que ha solicitado una autorización especial de entrada y salida con vehículo al Casco Antiguo de la ciudad, referida al horario escolar correspondiente, pero que esta le ha sido denegada. Q20/909.
 - Queja admitida - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y el Departamento de Salud no garantizan que se mantenga la distancia social en el transporte urbano comarcal. Expone la masificación existente en determinadas horas y líneas de transporte y los peligros que ello conlleva para la transmisión de la covid-19, por lo que solicita el establecimiento de mayores frecuencias de autobuses y un control más exhaustivo en el espacio existente en los mismos. Q20/984.
 - Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Una ciudadana interpone una queja porque no se restablece el servicio de autobús en horario de tarde en la localidad de Larraga, que se suspendió tras decretarse el estado de alarma con motivo de la covid-19. Expone que, a pesar de las reclamaciones y propuestas, los vecinos y vecinas afectados no han recibido una solución. Considera el servicio totalmente esencial para quienes deben trasladarse, por ejemplo, por estudios, consultas médicas o trámites administrativos. Q20/1097.
 - Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - Pendiente de respuesta.
- Un ciudadano interpone una queja porque la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra no le otorga una cita previa para cambiar la titularidad

de un vehículo. Expone que lleva cuatro meses intentándolo, pero que no le atienden por teléfono, tampoco presencialmente y que las citas por vía telemática están saturadas. Q20/1250.

- Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

4.2.21 Extranjería.

- Una ciudadana interpone una queja porque, debido al colapso que ha provocado la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, presenta dificultades para obtener una cita para la toma de huellas, necesaria para la expedición de la Tarjeta de Identidad de Extranjero (TIE). Expone que se está viendo gravemente perjudicada porque la falta de documentación le impide realizar transacciones y ha provocado el bloqueo de su cuenta bancaria. Q20/1185.
- Un ciudadano interpone una queja porque, como consecuencia de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la pandemia covid-19, atraviesa dificultades para la obtención de una cita previa para la realización de trámites de regularización de la situación de su cónyuge (renovación de su Número de Identidad de Extranjero (NIE) y del pasaporte). Expone que necesitan un ordenador, del que no disponen, y del pasaporte en vigor. Q20/1223.
- Una ciudadana presenta una queja porque, debido al colapso que ha provocado la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, tiene dificultades para obtener una cita para la toma de huellas, que permita, tanto a ella como a su hija, la expedición de las correspondientes tarjetas de residencia. Añade que, con la concesión de la residencia, le ha sido retirada la tarjeta roja que tenía hasta el momento para poder trabajar, es decir, que sin tarjeta roja y a la espera de la de residencia, los obstáculos para acceder a un

empleo y satisfacer sus necesidades básicas y el pago del alquiler han aumentado. Q20/1269.

- Una ciudadana interpone una queja porque, debido al colapso que ha provocado la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, tiene dificultades para obtener una cita para la toma de huellas en la Oficina de Extranjería de Pamplona/Iruña, tras haber perdido la que ya tenía concedida. Q20/1277.
 - Todas estas quejas se remitieron al Defensor del Pueblo de España, por considerarse de su competencia.

4.2.22 Justicia.

- Una ciudadana formula una queja porque los Juzgados de Violencia sobre la Mujer y Familia han acordado no suspender el régimen de las custodias compartidas y el régimen de visitas de los niños y niñas de progenitores separados durante el estado de alarma decretado por la crisis sanitaria derivada de la covid-19. Expone que el traslado de los menores de una vivienda a otra ocasiona un mayor riesgo de contagio. Q20/465.
 - Queja remitida al Tribunal Superior de Justicia de Navarra.
- Una ciudadana presenta una queja porque el Registro Civil de Pamplona/Iruña no va a adoptar medidas para hacer constar la filiación de su pareja respecto al hijo que va a nacer. Es consciente de que deben constituirse en matrimonio a efectos de consentir la filiación. Sin embargo, expone que la boda ha sido suspendida debido a la covid-19 y que no se les facilita ninguna solución. Q20/505.
 - Queja remitida al Defensor del Pueblo de España.

4.2.23 Restricciones a personas recluidas en centros penitenciarios y familiares.

- Diez asociaciones formulan una queja porque la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias ha acordado medidas restrictivas ante la situación de crisis sanitaria ocasionada por el covid-19. En concreto, exponen que ha incluido en el protocolo de actuación elaborado para aquellos casos en que las personas privadas de libertad presenten síntomas del virus o hayan mantenido contacto estrecho con una persona infectada, su permanencia en una celda individual en situación de aislamiento y vigilancia activa durante catorce días. Además, ha acordado la suspensión de las visitas y comunicaciones que implique el contacto con personas procedentes de zonas con transmisión comunitaria, ha prohibido las salidas a diligencias judiciales de los reclusos que hayan dado positivo o sean sospechosos y ha suspendido la acción formativa. Las asociaciones defienden que estas medidas son muy similares a las adoptadas en los centros penitenciarios italianos, donde el Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura italiano las ha calificado de injustificadas y causantes de un alarmismo mayor. Q20/438.
- Una ciudadana interpone una queja porque considera conveniente la utilización de las videollamadas para mantener la comunicación entre las personas internas en los centros penitenciarios y sus familiares o amigos. En concreto, hace referencia a su utilización ante la situación de la covid-19, dada la prohibición de realizar en las cárceles visitas vis a vis o a través de cristal. Q20/454.
- Una asociación de defensa de las personas presas formula una queja porque el centro penitenciario de Pamplona/Iruña, a raíz de la declaración del estado de alarma decretado por causa del covid-19, ha adoptado medidas muy restrictivas,

tales como la suspensión de toda comunicación, únicamente permitiéndose a través de locutorio, la prohibición de entrada de todo personal extra penitenciario cuya labor no sea imprescindible (se prohíbe a voluntarios de ONG, entidades colaboradoras o profesionales acreditados), la suspensión de actividades formativas, y la suspensión de salidas de permiso y salidas programadas, entre otras. Solicita que, en tanto se mantenga la pandemia, se adopten medidas sanitarias, determinadas medidas de excarcelación y medidas tendentes al aumento de las comunicaciones. Además, solicita que se obtenga información sobre la situación actual del centro penitenciario de Pamplona/Iruña, así como que se fiscalicen las actuaciones que desde el Gobierno de Navarra se están realizando en dicha cárcel en relación con el coronavirus. Q20/471.

- Un ciudadano formula una queja porque ha observado y sufrido determinadas irregularidades y carencias en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña durante la crisis sanitaria derivada de la covid-19. Entre ellas, denuncia que un compañero no ha sido atendido en enfermería a pesar de haber presentado durante dos semanas síntomas propios del coronavirus, que otro compañero tiene concedido el tercer grado pero que no disfruta del mismo, que se les cobran las llamadas telefónicas que realizan al servicio de asesoría, que la comida, las sábanas y las toallas no resultan suficientes, así como que la trabajadora social, la psicóloga y la psiquiatra se encuentran de baja laboral. Q20/568.
- Un ciudadano formula una queja porque el centro penitenciario de Pamplona/Iruña no aplica la normativa remitida por la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, la cual establece, entre las medidas para el regreso progresivo a la situación anterior a la covid-19, la supresión de

la obligatoriedad de las cuarentenas para todos los internos e internas al ingreso o reingreso en el centro. Denuncia que su mujer ha regresado de un permiso de salida y se le ha obligado a permanecer catorce días de cuarentena, así como que se les ha cancelado una comunicación por locutorio por este motivo. Q20/706.

- Todas estas quejas se remitieron al Defensor del Pueblo de España, por considerarse de su competencia.
- Una ciudadana formula una queja porque, entre las actividades y desplazamientos que se han ido autorizando en la transición hacia una nueva normalidad, no se ha previsto el carácter justificado de su traslado a Murcia desde Lesaka para visitar a su hijo en el centro penitenciario. Q20/580.
 - Se facilita información a la ciudadana sobre la legislación aplicable, así como otra información para la mejor defensa de sus derechos.

4.2.24 Declaración del estado de alarma.

- Una asociación de defensa de los derechos humanos formula una queja porque, atendiendo a las recomendaciones recogidas en un informe recientemente publicado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, es necesario que todas las medidas adoptadas por las Administraciones públicas en la atención y contención de la covid-19, tengan como eje central el pleno respeto de los derechos humanos. Q20/537.
- Un ciudadano presenta una queja porque considera que las medidas adoptadas por el Gobierno Central para la contención de la pandemia de la covid-19 han sido ineficaces y tendrán consecuencias negativas para el conjunto de la sociedad. Solicita la intervención del Defensor del

Pueblo de las Cortes Generales ante una serie de hechos observados desde que el 14 de marzo de 2020 se decretara el estado de alarma. Q20/645.

- Dos ciudadanos interponen dos quejas porque consideran que se han producido actuaciones inconstitucionales y lesivas de derechos a raíz de la pandemia de la covid-19, imputables a diversos poderes públicos. Muestran su desacuerdo, entre otros motivos, con la declaración del estado de alarma, con la gestión económica por la vía de urgencia que consideran negligente y que pasaría por aprobar los Presupuestos Generales del Estado, con la actividad parlamentaria que califican de nula, con el confinamiento de poblaciones que no presentan apenas casos y con las medidas adoptadas por las autoridades sanitarias y educativas, tanto para la prevención de la pandemia como para el regreso al curso escolar, que son contrarias a los derechos constitucionales de la ciudadanía. Q20/881 y Q20/891.
 - En los tres casos, la institución acusó recibo de los problemas expuestos y contestó a los ciudadanos.

4.2.25 Vivienda.

- Varias asociaciones y varios ciudadanos formulan once quejas 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. Exponen que estas familias se ven obligadas a permanecer en escasos metros cuadrados, a menudo sin ventilación, con dificultades para una correcta higiene y alimentación, y con limitaciones en suministros. Señalan que ello aumenta su probabilidad de enfermar, aun permaneciendo en la vivienda. Solicita

tan la apertura y el acondicionamiento de viviendas propiedad del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, del Gobierno de Navarra, de la Iglesia y de entidades bancarias, la adopción de medidas que garanticen los derechos de la infancia y la creación de una mesa de crisis. Q20/459, Q20/472, Q20/473, Q20/488, Q20/525, Q20/526, Q20/527, Q20/528, Q20/530, Q20/531 y Q20/539.

- Quejas investigadas - [Resolución emitida](#) - Aceptada.
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, no garantiza la atención telefónica con el Servicio de Vivienda. Expone que, dada la circunstancia del estado de alarma a causa de la covid 19, el citado departamento recomienda que las consultas sean por teléfono, y entiende que la carga de trabajo sea mayor, pero ha realizado numerosas llamadas al número de teléfono principal y al específico del apartado de las cédulas de habitabilidad sin obtener respuesta alguna por ninguna de las dos partes. Q20/749.
- Queja solucionada durante la tramitación con la Administración.
- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, les ha denegado la tramitación de la ayuda Emanzipa, por no haber podido confirmar en el sistema informático la situación de desprotección en que se encuentran (desempleo, ERTE, ayudas a autónomos). Están disconformes con dicha denegación, porque se encuentran en una situación de desprotección (ERTE y posterior desempleo), si bien no encajan en ninguno de los tres supuestos previstos (desempleo desde 1 de enero de 2020, ERTE desde el 14 de marzo de 2020, autó-

nomos desde el momento en que tenga concedida la ayuda directa extraordinaria del Gobierno de Navarra). Q20/850.

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

4.2.26 Hostelería.

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña ha autorizado al local aldaño a su negocio la ampliación temporal y excepcional de la superficie de terraza con motivo de la covid-19, a pesar de que la concesión de la anterior autorización para la instalación de la terraza en vía pública está en proceso de revocación por no disponer este local de aseos para la clientela. Q20/753.
- Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Un ciudadano presenta una queja porque la Policía Municipal de Pamplona/Iruña realiza en sus dos locales de hostelería excesivas intervenciones para asegurar el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas con motivo de la covid-19. Expone que, a pesar de cumplir en todo momento con la normativa vigente para la apertura de los locales (aforo, distancias...), las visitas son incesantes y el trato recibido por parte de los agentes no ha sido grato, habiendo estos mostrado una actitud autoritaria. Q20/958.
- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - Aceptada.

4.2.27 Función pública.

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, han rescindido su contrato como

educadora infantil de un niño con necesidades educativas especiales, al haber finalizado el trabajo singular no habitual objeto de la contratación con la suspensión de la actividad educativa acordada con motivo de la covid-19. Defiende que la actividad educativa no había finalizado y que, de hecho, esta se reanudó de forma presencial, dándose la circunstancia de que el niño no pudo ser atendido por quien le venía cuidando. Considera que se está discriminando al alumnado con necesidades especiales y, en consecuencia, a su personal educador. Q20/738.

- Queja investigada - [Resolución emitida](#) - No aceptada.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud, con el fin de atender las necesidades derivadas de la crisis sanitaria originada por la covid-19, ha establecido que el orden de prelación para la movilidad del personal sanitario sea, en primer lugar, el personal voluntario, en segundo lugar, el personal eventual y, por último, el personal fijo. No comparte este criterio de movilidad porque considera que no es un reparto igualitario, pues la mayoría de personal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea es eventual. Sugiere, por ello, que los traslados se realicen de forma alternativa (eventual, fijo, eventual...). Q20/1124.
 - Queja investigada - No se formula recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes.
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación le ha desestimado su solicitud de reducción de jornada lectiva para el profesorado mayor de 57 años, contemplada entre las medidas extraordinarias en el ámbito educativo aprobadas para hacer frente a la crisis sanitaria de la covid-19, por ostentar el cargo

de Jefa del Departamento y ya venir disfrutando de tres horas de reducción de docencia directa. Considera que se está produciendo un agravio comparativo con respecto a otro personal docente, a quien se le ha concedido la referida reducción. Cree que la aplicación de las medidas no es opcional, sino que deben garantizarse, precisamente, para paliar los efectos negativos del coronavirus en el profesorado que, por edad, pudieran ser más vulnerables a la enfermedad. Q20/1156.

- Queja investigada - Resolución emitida en 2021 - No aceptada.

4.2.28 Ruidos.

- Una ciudadana denuncia los ruidos procedentes de las obras que se están realizando en una vivienda vecina, que impiden a sus hijos seguir las clases on line durante el confinamiento derivado de la crisis sanitaria provocada por la covid-19. Considera que, en esta situación excepcional, en que los niños y niñas no pueden acudir a los centros escolares, se debe garantizar que el estudio en el domicilio sea posible. Sus hijos no pueden seguir el curso en unas condiciones ambientales adecuadas, como consecuencia, además, de unas obras que no son necesarias en momento de pandemia. Manifiesta que ha llamado a la policía municipal de Sangüesa/Zangoza, quienes le han indicado que las obras pueden realizarse, en tanto se respeten las medidas de seguridad establecidas por el coronavirus. C20/614.
 - Se facilita información a la ciudadana sobre la legislación aplicable, así como otra información para la mejor defensa de sus derechos.

4.2.29 Euskera.

- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque considera que se ha producido una vulneración de los derechos lingüísticos de la ciudadanía durante el estado de alarma. Detalla que se ha visto perjudicada en los siguientes ámbitos: servicios de emergencia y salud, función pública y otras áreas de los departamentos, comparecencia de autoridades, publicación de mensajes y notificaciones, indicaciones y consejos de las fuerzas de seguridad, atención telefónica, medios de comunicación, servicios de protección de la sociedad, recursos socioeconómicos, etcétera. Q20/662.
- Queja no tramitada por ser un escrito excesivamente genérico e indeterminado.



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 dar lugar si así se considera oportuno, a la formulación de sugerencias, recordatorios de deberes legales o recomendaciones, dirigidas 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 2020, se iniciaron 17 actuaciones de oficio.

En el siguiente cuadro se recogen resumidas dichas actuaciones de oficio según la materia, el asunto, la administración destinataria y su resultado.

Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Actuaciones de oficio 2020			
Sanidad	Carencia de médicos en la Zona Básica de Peralta	Departamento de Salud	Considerada en vías de solución
Servicios públicos	Cierre de las taquillas del tren en Tafalla, Castejón y Altsasu/ Alsasua		Remitida al Defensor del Pueblo de España
Sanidad	Reducción de la atención sanitaria en Beire y Pitillas	Departamento de Salud	Sugerencia no aceptada

Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Educación	Carencias en el colegio público de educación especial Andrés Muñoz Garde	Departamento de Educación	Considerada en vías de solución
Tráfico y seguridad vial	Peligrosidad de la N-121-A por el número elevado de fallecimientos	Departamento de Cohesión Territorial. Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior.	Considerada en vías de solución
Seguridad ciudadana	Déficit de atención médica en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña		Remitida al Defensor del Pueblo de España
Vivienda	Adquisición de viviendas destinadas al alquiler social por parte de un fondo de inversión	Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	Considerada en vías de solución
Covid-19	Supresión de la asistencia presencial en las oficinas de la Hacienda Foral de Navarra para la realización de la declaración de la renta	Departamento de Economía y Hacienda	Sugerencia aceptada
Acceso a un empleo público	Medidas para casos de anulación de oposiciones con posterioridad a los nombramientos	Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	Sugerencia normativa no aceptada
Covid-19	Medidas adoptadas en materia de educación en el contexto de la crisis sanitaria motivada por la covid-19	Departamento de Educación	Colaboración con la institución del Justicia de Aragón
Covid-19	Aportaciones al Plan de Reactivación de Navarra 2020/2023	Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	Se remitieron aportaciones al plan
Vivienda	Advertencia a varios ciudadanos de la existencia de indicios de que viviendas de su propiedad que no están siendo destinadas a uso residencial	Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	Recomendaciones aceptadas

Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
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. Departamento de Cultura y Deporte.	Sugerencia normativa aceptada
Seguridad ciudadana	Fallecimiento de un preso navarro en el centro penitenciario de Zaballa (Álava)		Remitida al Defensor del Pueblo de España
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. Departamento de Cultura y Deporte.	Aceptada por los departamentos de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y Cultura y Deporte. Pendiente de respuesta por el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial.
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	Pendiente de tramitación

Como puede verse, en siete de las actuaciones de oficio se formularon resoluciones con una recomendación, tres sugerencias y tres sugerencias normativas. Las administraciones públicas aceptaron tres, no aceptaron otras tres y una se encuentra pendiente de respuesta.

Además de lo anterior, en el año 2020 se gestionaron cuatro actuaciones de oficio iniciadas en 2019 y pendientes de terminación. Dichas actuaciones se mencionan en el siguiente cuadro, con indicación de su resultado, debiendo destacarse que, en tres de ellas, se aceptaron las recomendaciones o sugerencias formuladas, y el cuarto caso se consideró en vías de solución.

Actuaciones de oficio pendientes a 31 de diciembre de 2019			
Bienestar social	Protección de menores extranjeros no acompañados (MENAS)	Departamento de Derechos Sociales	Recomendación aceptada
Sanidad	Atención de los servicios de urgencias en zonas rurales	Departamento de Salud	Recomendación aceptada
Servicios públicos	Interrupción de telefonía e internet en Petilla de Aragón	Departamento de Cohesión Territorial. Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital.	Considerada en vías de solución
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

5.2 ACTUACIONES DE OFICIO MÁS RELEVANTES EN 2020.

Las actuaciones más relevantes llevadas a cabo en 2020 fueron las siguientes, descritas según su orden de incoación en el tiempo:

5.2.1 Carencia de médicos en la Zona Básica de Peralta.

Materia: Sanidad.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

Actuación: Supervisión de la actividad de la Administración.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que los profesionales del equipo de la Zona Básica de Peralta (la cual engloba a Peralta, Funes, Falces y Marcilla) reclamaban medidas urgentes para poder atender adecuadamente las necesidades de la población.

De acuerdo con lo publicado, en la Zona Básica se atendía a un total de 13.519 pacientes y cada médico tenía un cupo de 1.700 pacientes. Los medios de comunicación señalaban que el servicio de urgencias rurales tenía una vacante y una baja sin cubrir. Se añadía que, en Funes y en Peralta, también existían bajas que no habían sido cubiertas.

Los profesionales denunciaban que los días que no se encontraban personas para el puesto, se estaban asumiendo en Peralta 4.715 pacientes entre dos médicos, y en Falces uno se hacía cargo de 2.130. La carencia estaba llevando a que se denegara el derecho a las vacaciones de los profesionales para poder atender a la población. El equipo de la Zona Básica consideraba que la situación era "insostenible" y demandaba una solución rápida.

A la vista de estas noticias, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Salud, solicitándole información sobre la problemática denunciada y las medidas que se hubieran adoptado o que estuviera previsto adoptar al respecto, a fin de la mejora del servicio a los pacientes y de la situación de los profesionales que lo prestaban.

El Departamento de Salud emitió el siguiente informe:

"La zona básica de salud comprende los municipios de Peralta, Falces, Funes y Marcilla.

1. Perfil de salud comunitaria de la zona básica de salud de Peralta.

Presenta una tasa de natalidad de 9.4 similar a la media de Navarra (9.2), sin embargo, la tasa específica de fecundidad en mujeres de 14 a 19 años es de 10.7 por mil frente a 5.4 de la media de Navarra.

La esperanza de vida al nacer se sitúa en 86.2 años para las mujeres y 81.2 para los varones, frente a 86.2 y 80.1 respectivamente de la media Navarra

En la ZBS de Peralta el 1.3 % de la población no sabe leer o escribir frente al 0.5 % de la media de Navarra.

El riesgo de pobreza se sitúa en el 27 % frente al 26 % de Navarra, siendo el riesgo de pobreza extrema del 8.8 %, idéntico a la media de Navarra.

El 20.2 % de la población es mayor de 64 años frente al 19.4% de Navarra.

El 32.8 de las personas mayores de 80 años viven en hogares unipersonales frente al 31.2 % de Navarra.

El 17% de los residentes son nacidos en el extranjero frente al 13.7% de Navarra

El 18.5% de las mujeres y el 10.1% de los varones consumen ansiolíticos o antidepresivos frente a 17.7% y 8.6% respectivamente de la media Navarra.

El 16.1% de los niños menores de 5 años presenta sobrepeso y el 4.7% obesidad, frente al 15.8% y 4.3% respectivamente de la media Navarra.

2. Profesionales que desarrollan su trabajo en Peralta.

Históricamente, Peralta ha sido una población con alta rotación de profesionales de medicina. En el centro de salud de Peralta desarrollan su trabajo tres médicas de familia y tres enfermeras de adulto en horario de mañana, dos pediatras y dos enfermeras de pediatría que atienden a los niños de la zona básica de salud, tres administrativas y una trabajadora social. Así mismo cuenta con seis profesionales de medicina y seis de enfermería que realizan la cobertura de la atención continuada y las urgencias fuera del horario habitual.

Actualmente la directora es [...] enfermera que desarrolla su trabajo en el SUR de Aoiz que, ante la negativa de todos los profesionales a dirigir la zona básica de salud, asume esta tarea.

En el mes de octubre de 2019 dos médicos cesaron en el desempeño de sus funciones por incorporación a una plaza en la comunidad autónoma de Aragón tras aprobar una oposición. En diciembre de 2019 causo baja laboral un médico que tras un periodo en situación de ILT solicitó la rescisión de su contrato con fecha 15 de enero de 2020. Se han efectuado

las gestiones oportunas de contratación para dar reemplazo a las vacantes producidas, pero, a pesar de ello, en el momento actual hay dos plazas de facultativo sin cubrir.

3. Actividad asistencial.

Peralta presenta en población adulta una media de 5.92 atenciones de medicina de familia por TIS al año frente a 5.12 de la media de Navarra. Las pediatras realizan 5.44 atenciones por TIS frente a 5.2 de la media de Navarra.

Las profesionales de enfermería en población adulta llevan a cabo 3.9 atenciones por TIS frente a 3.07 de la media de Navarra y las profesionales de enfermería en la población pediátrica realizan 3.3 atenciones por TIS frente a 2.81 de media de Navarra.

Sin embargo, la trabajadora social realiza un número de atenciones inferior a la media Navarra; 0.15 atenciones por TIS frente a 0.16 en Navarra.

4. Actuaciones realizadas.

En el mes de octubre el Gerente de Atención Primaria, (...), mantuvo una conversación con la directora de la zona básica de salud para informarse de la situación y ofrecerle la colaboración y apoyo que precisase para mejorar las condiciones laborales.

Ante la imposibilidad de contratar médicos de familia se plantearon varias alternativas;

- a) Reordenación mediante una nueva distribución de los pacientes a los profesionales de la zona básica de salud, teniendo en cuenta que en otras localidades de la zona básica atienden un número de pacientes significativamente menor.

- b) Reordenación de la asignación de profesionales a la atención a la urgencia fuera el horario habitual que permita disponer de al menos otro profesional de medicina en horario de mañana.
- c) Incorporación de más profesionales de enfermería y la puesta en marcha de un nuevo modelo de atención a pacientes con problemas de salud agudos de escasa complejidad y atención a los pacientes crónicos estables y domiciliarios.

Las dos primeras propuestas fueron desestimadas por los profesionales de la zona básica, siendo acordada entre los representantes de la Gerencia y los profesionales del equipo la incorporación de profesionales de enfermería, para llevar a cabo una ordenación basada en la aplicación de nuevos modelos de atención.

En el momento actual el propósito de la Gerencia de Atención Primaria es continuar con la incorporación de nuevos profesionales de enfermería y el desarrollo de la cartera de servicios de enfermería con atención a procesos agudos autolimitados, control de pacientes crónicos estables, pacientes crónicos domiciliarios y potenciación de la actividad comunitaria. Esta acción está prevista que se inicie el 15 de febrero.

Tras la reordenación de recursos se procederá a un segundo nivel de intervención, realizando inicialmente un estudio detallado de la actividad asistencial en la localidad de Peralta, analizando el comportamiento de los ciudadanos, motivos por los que acuden al centro de salud, tasas de derivaciones a nivel hospitalario y motivos, aplicación de la estrategia de pacientes crónicos y pluripatológicos, capacidad resolutoria de los profesionales (realización de ecos, dermatoscopia, cirugía menor, infiltraciones, vendajes funcionales, utilización de INP, telemedicina, etc.).

Tras este estudio se procederá a la revisión de los procedimientos que se estime necesario alineados con la estrategia de Atención Primaria aprobada por el Gobierno de Navarra que contemple al menos los siguientes aspectos:

- a) Elaboración de un programa de atención domiciliaria en el que los profesionales de enfermería se constituyan en el principal proveedor del servicio, con dotación de dispositivos móviles para la totalidad de cupos de adultos.
- b) Mejorar la gestión de los recursos por parte de los profesionales de admisión ofreciendo a cada tipo de demanda la prioridad clínica y la oferta de servicios idónea para la necesidad manifestada. Para ello se llevará a cabo un plan de formación en gestión de agendas para personal sanitario y no sanitario.
- c) Plan de mejora de la cumplimentación terapéutica mediante citación no presencial a profesionales de enfermería en el caso de bloqueo de fármacos en Lamia, con objeto de identificar la problemática y actuar sobre el paciente.
- d) Dotación de dermatoscopio a la totalidad de médicas de adultos.
- e) Promover una organización que garantice al menos la realización de ecografías, cirugía menor e infiltraciones en el centro de salud.
- f) Promover la realización de actividades comunitarias mediante un detallado análisis de activos comunitarios y la realización inicialmente de programas dirigidos a la comunidad con el propósito de lograr la promoción de la salud como por ejemplo un programa de prescripción de ejercicio físico con participación de recursos comunitarios.

- g) Se gestionará que un profesional estable de la zona básica de salud asuma la dirección del equipo, este profesional debe poseer característica de liderazgo clínico y organizativo y se planteará la posibilidad de dar formación en esta área
- h) Se valorará incluir las plazas de los profesionales médicos de la zona de básica de Peralta como “plazas de difícil cobertura”.

A la vista de la información facilitada por el Departamento de Salud, que incluía las actuaciones realizadas y las medidas que iba a adoptar en el futuro, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

5.2.2 Cierre de las taquillas de tren en Tafalla, Castejón y Altsasu/Alsasua.

Materia: Servicios públicos.

Actuación: Remisión al Defensor del Pueblo de España.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que ADIF había decidido que se dejaran de vender billetes de tren de forma presencial en las localidades de Tafalla, Castejón y y Altsasu/Alsasua, colocando en su lugar máquinas de autoventa.

La restricción del servicio que se planteaba afectaría particularmente a personas mayores o no familiarizadas con el uso de las nuevas tecnologías y podría suponer un perjuicio para los habitantes del medio rural en un momento en que gran parte de la sociedad reclamaba un apoyo nítido a este medio para frenar el despoblamiento y para dotar a nuestros pueblos de la necesaria calidad de vida mediante servicios adecuados, entre los que los de comunicación resultan esenciales.

A la vista de las noticias, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno dirigirse al Defen-

sor del Pueblo de España, a fin de que, si así lo veía oportuno, pudiera realizar alguna actuación ante el organismo público competente.

El Defensor del Pueblo de España se dirigió a Renfe, la cual remitió un informe en el que indicaba que había acordado prolongar la presencia de personal de ADIF en las taquillas, en la medida de lo posible, hasta el 30 de junio de 2020. Asimismo, indicaba que había firmado un convenio con Correos, de forma que los clientes podrían adquirir sus billetes en cualquiera de las 2.500 oficinas de esta entidad pública empresarial, la cual había habilitado un número de atención telefónica al efecto. Por otro lado, la operadora había instalado máquinas de autoventa de billetes en todas las estaciones, manteniendo la venta presencial en las estaciones donde el volumen de pasajeros y ventas así lo requiriese. Informaba que, concretamente, en el caso de la estación de Castejón se prestaría el servicio de venta presencial mientras que en y Altsasu/Alsasua y en Tafalla, se mantendría un servicio de atención personalizada a los viajeros, que incluirá la atención en el uso de las máquinas autoventa ya instaladas.

El Defensor del Pueblo de España trasladó que la declaración del estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la covid-19 había alterado la planificación con la que se venía trabajando, si bien se estaban realizando todas las gestiones posibles para comenzar el servicio comprometido tan pronto como fuera posible.

En este sentido, el Defensor del Pueblo de España ya había considerado en otras ocasiones que la forma de regular la compra y validación de los títulos de transporte por parte de Renfe no tenía por qué limitarse a una sola, sino que, con el transcurso del tiempo, las tecnologías permitían incorporar nuevos sistemas de compras y validación de títulos de transporte. El Defensor del Pueblo de España concluía que Renfe estaba dando el impulso necesario

para garantizar el acceso a la compra y la validación de billetes en las estaciones señaladas.

A la vista de dicha información, el Defensor del Pueblo de España comunicó que daba por finalizadas sus actuaciones.

5.2.3 Reducción de la atención sanitaria en Beire y Pitillas.

Materia: Sanidad.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

Actuación: Supervisión de la actividad de la Administración.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que se había reducido el horario de atención médica en Beire y Pitillas y que tal decisión había suscitado el rechazo de los vecinos afectados.

De acuerdo con lo publicado, en el consultorio médico de Beire se atendía tres días a la semana, cuando anteriormente la atención era de cinco días. Por su parte, en Pitillas, se mantenía la atención durante cinco días, pero con un horario más reducido que el anterior. Señalaba la noticia que la modificación obedecía a la reorganización y reparto de la carga de trabajo de los profesionales que atendían en las citadas localidades y en la de Caparroso.

Según lo manifestado por la alcaldesa de Beire y el alcalde de Pitillas, la decisión iba a afectar negativamente al servicio de atención sanitaria que se prestaba a los vecinos. Por otro lado, la decisión de reducir el servicio se oponía al objetivo de lucha contra la despoblación de pequeñas localidades y afectaba especialmente a personas de edad avanzada, por las dificultades que tenían para desplazarse a otros lugares para ser atendidos.

A la vista de estas noticias, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Salud, solicitándole información sobre la problemática denunciada y las medidas que se hubieran adoptado o que estuviera previsto adoptar al respecto, a fin de garantizar un adecuado servicio.

El Departamento de Salud emitió el siguiente informe:

“En la zona básica de salud de Olite existía un importante desequilibrio entre la carga de trabajo de los profesionales sanitarios que atendían a la población de Beire y Pitillas, frente a los que atendían a la de Caparroso, todas ellas localidades de la misma zona básica de salud.

Traducido en número de pacientes, mientras que los profesionales en Caparroso atendían de media a 1.361 personas, los profesionales de Beire y Pitillas atendían a 598 pacientes.

Ante esa situación, la dirección del equipo planteó a la Gerencia de Atención Primaria del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea una propuesta de reordenación, que los responsables del equipo de atención primaria de la zona básica de salud trasladaron a los responsables municipales de las localidades afectadas.

La Gerencia de Atención Primaria del Servicio Navarro de Salud consideró el planteamiento de la dirección del Equipo de Atención Primaria como una reordenación de carácter técnico con el objetivo de lograr una distribución adecuada de los pacientes, que conllevara un reparto equitativo de las cargas de trabajo entre los distintos profesionales de la zona básica de salud y que finalmente contribuyera a una mejor atención del conjunto de la población.

La propuesta organizativa contemplaba que los profesionales que, hasta este momento,

atendían Beire y Pitillas pasaban a atender también a 267 habitantes de la población de Caparroso, apoyando así a los profesionales de esta localidad. De esta forma, en Beire los días de atención pasaban de cinco días a tres de la semana y en Pitillas se mantenía el consultorio abierto todos los días, pero reduciendo el horario de atención.

La puesta en marcha del nuevo sistema de reparto de TIS se puso en marcha el pasado 11 de diciembre.

A juicio de la Gerencia de Atención Primaria, se trata de una solución técnicamente adecuada que garantiza la atención sanitaria de los ciudadanos y ciudadanas de todas las poblaciones, garantizando, así mismo, los principios de equidad, mantenimiento de la calidad asistencial y distribución correcta de las cargas de trabajo de los profesionales.

Sin embargo, la puesta en marcha de esta reordenación ha despertado quejas en las personas usuarias, que fueron trasladadas a sus representantes municipales que, a su vez, las pusieron en conocimiento del Departamento de Salud.

Los representantes del Departamento de Salud mantuvieron una reunión con los representantes municipales de Beire y Pitillas. Tras ser escuchados, se planteó la necesidad de avanzar en fórmulas que incluyeran tanto la visión de una gestión eficiente de recursos sanitarios como la sensibilidad social y política, con un abordaje innovador que rentabilizara los propios recursos sanitarios pero también contemplase la participación de otros Departamentos del Gobierno de Navarra.

Con todos estos elementos, y adoptando una óptica más global en clave de estrategia te-

rritorial, el Departamento de Salud considera que esta reorganización de recursos, justificada desde un punto de vista técnico y sanitario, debe contemplar el objetivo más amplio de luchar contra la despoblación de pequeñas localidades que además tiene un porcentaje importante de personas en edad avanzada que pueden tener dificultades para desplazarse a otros lugares para ser atendidos.

Así, con el liderazgo de Atención Primaria y contando con otros departamentos (Departamentos de Derechos Sociales, Cohesión Territorial, Administración Local) se ha esbozado una propuesta innovadora y flexible, con una mirada más amplia que es coherente con nuestra apuesta estratégica de equipos multidisciplinares que tiene en cuenta un factor extra que será determinante en esta legislatura, como es el de la lucha contra la despoblación y la búsqueda de la equidad y la cohesión territorial. Todo ello, manteniendo el principio básico de garantizar una adecuada atención y la solidaridad ínter pueblos.

Por todo ello, se ha trasladado a los pueblos implicados, especialmente a Beire y Pitillas (ya que en Caparroso lo han vivido como un avance) la propuesta de que se pueda mantener una atención sanitaria continuada toda la semana, reforzando el papel de enfermería y la atención domiciliaria además de otras mejoras sociales (transporte) que se están estudiando.

Esta propuesta está abierta a nuevas aportaciones que hemos solicitado a los municipios con los que hemos abierto una vía de comunicación continua.

Consideramos que la mejora de la atención y la consecución de resultados en salud deben también venir de la mano de actuaciones comunitarias y sociosanitarias en la que deben implicarse los distintos agentes comunitarios, dando respuesta a la problemática de salud de la población.

Confiamos en poder implementar con éxito y dar un margen de tiempo razonable para evaluar esta fórmula que más allá de este caso concreto puede ser interesante para otras situaciones que se adopten desde la óptica de la atención rural que necesita este plus del factor de la despoblación y que abordamos desde el departamento de Salud con total convicción”

El Defensor del Pueblo de Navarra valoró positivamente las consideraciones que se realizaban en el informe remitido por el Departamento de Salud, por cuanto en el mismo se mostraba sensibilidad hacia las necesidades específicas que se daban en la prestación de la atención sanitaria en el medio rural. Asimismo, valoró las medidas que se proponían para tratar de paliar la reducción de la presencia de personal médico en los centros de salud de Beire y Pitillas (reforzamiento del papel de enfermería y de la atención domiciliaria, además de otras mejoras sociales, como el transporte, que se están estudiando).

No obstante, la institución consideró que las medidas adoptadas no suponían una revisión de la decisión de reducir el horario de atención médica en las localidades de Beire y Pitillas. Por ello, recordó que, conforme a lo recogido en la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, los principios de equidad (art. 3.1) e igualdad en el acceso a los servicios sanitarios (art.5.1) podían demandar la adopción de determinadas medidas específicas en algunas zonas de Navarra que, por sus especiales características, se encontraran “desfavo-

recidas” en el acceso a los servicios públicos.

Asimismo, recordó lo dispuesto en el preámbulo de la Ley Foral de Zonificación Sanitaria de Navarra, en los artículos 3 y 12 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, y en la Ley 45/2007, de 13 de diciembre, para el desarrollo sostenible en el medio rural, especialmente lo establecido en su artículo 30 sobre la prestación sanitaria en el medio rural.

De las previsiones legales expuestas, el Defensor del Pueblo de Navarra coligió que la prestación del servicio sanitario en el medio rural debe recibir un tratamiento acorde a la situación en la que se encuentran los municipios enclavados en dicho ámbito y en las circunstancias especiales que presenta la prestación del servicio en dichos municipios, por lo que resultaba preciso que se adoptaran medidas específicas en aras a asegurar el cumplimiento de los principios de equidad y calidad de la prestación sanitaria en el referido medio rural.

Todo lo anterior llevó al Defensor del Pueblo de Navarra a formular la siguiente sugerencia:

“Sugerir al Departamento de Salud que, además de las medidas adicionales que estime oportuno adoptar para mejorar la prestación del servicio de asistencia sanitaria en Beire y Pitillas, valore restablecer el horario de atención médica existente con anterioridad a las modificaciones organizativas efectuadas.”

En contestación a dicha sugerencia, el Departamento de Salud informó de lo siguiente:

“Este Departamento coincide con los objetivos señalados en su escrito en el que manifiesta que la prestación sanitaria en el medio rural debe recibir un tratamiento acorde la situación en la que se encuentran los municipios enclavados en dicho ámbito y en las circunstancias especiales que presenta la pres-

tación de servicios en dichos municipios, por lo que resulta preciso que se adopten medidas específicas en aras a asegurar el cumplimiento de los principios de equidad y calidad de la prestación sanitaria.

La decisión tomada en su día se corresponde precisamente en la búsqueda de esos objetivos. No obstante, el logro de la equidad y calidad debe articularse también a través de otras medidas complementarias que lo posibiliten, tales como organización de un sistema de transporte en la comarca adecuado o la participación de agentes comunitarios, por ejemplo.”

Por todo ello, el Departamento de Salud no considera en estos momentos restablecer el horario de atención médica existente con anterioridad.”

A la vista de la contestación el Defensor del Pueblo de Navarra consideró no aceptada la sugerencia y dio por finalizadas sus actuaciones.

5.2.4 Carencias en el colegio público de educación especial Andrés Muñoz Garde.

Materia: Educación.

Administración destinataria: Departamento de Educación.

Actuación: Supervisión de la actividad de la Administración.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de una serie de carencias que afectaban al colegio público de educación especial Andrés Muñoz Garde.

De acuerdo con lo publicado, tanto las familias, como el personal del centro (único colegio público de educación especial en Pamplona, comarca y zona norte), denunciaban la falta de espacio que padecían, lo que estaba repercutiendo negativa-

mente en el servicio que se prestaba a los alumnos, afectados por discapacidad intelectual. Se señalaba que el colegio abrió en 1993 con 46 alumnos y que, en ese momento, los alumnos atendidos eran más del doble (96), siendo el mismo edificio.

Asimismo, ponían de manifiesto diversas carencias: ocupación del aula de estimulación, de la de música, de la biblioteca o del aula-hogar (por el déficit de espacios en función de los alumnos atendidos), sin poder utilizarlas para sus fines específicos; inadaptación de los aseos para las características de los alumnos y del material que se precisaba (sillas de ruedas, camillas, etcétera), lo que afectaba a la autonomía personal, a la intimidad y a la dignidad de los alumnos; pasillos muy estrechos para acoger sillas y sillas de ruedas; sobreocupación del gimnasio; inexistencia de patio cubierto; riesgo que generaba el hecho de que solo exista una profesional de enfermería para ese número de alumnos....

Según lo publicado, la directora del centro había pedido al Departamento de Educación que tomara soluciones rápidas, habiéndose emitido ya desde el centro un informe sobre las necesidades del mismo.

El Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió Departamento de Educación, solicitándole información sobre el asunto y las medidas que se hubieran adoptado o que estuviera previsto adoptar al respecto, a fin de garantizar un adecuado servicio.

El Departamento de Educación emitió el siguiente informe:

“Que en el Centro de Educación Especial Andrés Muñoz de Pamplona, se encuentran matriculados en este momento 94 alumnos y alumnas, afectados por distintas discapacidades intelectuales o/y motóricas.

El alumnado está escolarizado en las siguientes etapas:

- 11 en 3 grupos de E. Infantil.
- 31 en 9 grupos de EB01.
- 34 en 7 grupos de EB02.
- 11 en 2 grupos de FPE.
- 7 en PTVA.

La ratio de cada una de las aulas se ajusta a la normativa oscilando el máximo entre 5 y 8 dependiendo del nivel educativo del alumnado, de su edad y sus características.

Los profesionales que trabajan en el centro son:

- Pedagogía Terapéutica (575 sesiones semanales) 27 profesores a jornada completa, 1 a 14 horas semanales y otro con 8 horas semanales.
- Audición y Lenguaje (69 sesiones semanales) 3 profesores a jornada completa y 1 con 14 horas.
- Orientación (22 sesiones semanales) 1 a jornada completa y otra con 4 sesiones.
- Fisioterapeutas (81 sesiones semanales) 3 fisioterapeutas a jornada completa.
- Cuidadores: 24 a jornada completa y 22 cuidadores de comedor (12'5 horas).
- 2 monitoras de piscina a jornada completa.
- Una enfermera (dependiente del Servicio de Salud).
- Un asesor de conducta del CREENA que acude al centro 1 día por semana.

Analizados los datos anteriores, la relación entre alumnado y profesionales cumple sin dificultades la buena atención y el desarrollo de los Planes de Centro.

Respecto a la adecuación de espacio, desde el Servicio de Infraestructuras Educativas, en el mes de octubre se planteó el proyecto de reforma y ampliación. Dicha información se transmitió al equipo directivo en diciembre del año 2019. En breve se sacará el proyecto para desarrollarlo.

En paralelo se han mantenido reuniones con el Equipo Directivo, acordando el 16 de diciembre de 2019 la creación de un grupo de trabajo con miembros de toda la Comunidad Educativa (Profesorado, personal auxiliar, familias), asesor del CREENA y personal del Servicio de Inclusión, Igualdad y Convivencia con el objetivo de planificar y organizar el centro para el próximo curso 2020- 2021.

Este grupo ya ha realizado una reunión conjunta para analizar las fortalezas y debilidades tanto del centro como del entorno. La meta a alcanzar es fijar los objetivos del centro y adecuar la respuesta educativa al alumnado, así como determinar la disposición y el material de las aulas."

A la vista de la información facilitada por el Departamento de Educación, y apreciando una disposición favorable a adoptar medidas tendentes a la adecuación y ampliación del espacio del centro, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

5.2.5 Peligrosidad de la N-121-A por el número elevado de fallecimientos.

Materia: Tráfico y seguridad vial.

Administraciones destinatarias: Departamento de Cohesión Territorial y Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior.

Actuación: Supervisión de la actividad de la Administración.

El Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento del fallecimiento de dos jóvenes en un accidente de tráfico acaecido en la N-121-A, en Olagüe. Estos fallecimientos se sumaban a otros habidos en la misma carretera, que presentaba una elevada siniestralidad. Otros dos fallecimientos habían tenido lugar en los dos meses previos al suceso.

Asimismo, desde 2010, habían fallecido 31 personas en la citada vía y, en los apenas 63 kilómetros que separaban los túneles de Ezkaba y el puente de Endarlatsa, se habían registrado un 9% de los fallecimientos habidos en tal periodo. Desde 2017, se habían contabilizado quince víctimas mortales. Desde 2010, únicamente dos años habían finalizado sin víctimas mortales en dicha carretera

El tramo de Olagüe (entre Ostitz y la boca sur del tunel de Belate) era el tercero en número de accidentes, por detrás del tramo que discurría entre el túnel de Ezkaba y Endériz y del comprendido entre el túnel de Almandotz y Sunbilla.

El Defensor del Pueblo de Navarra recibió la visita de las familias de los jóvenes fallecidos, acompañadas por un grupo de alcaldes de los municipios por los que discurría la N-121-A. Tanto las familias, como los representantes municipales, reclamaron la adopción de medidas urgentes, a fin de reducir la peligrosidad de la vía y los reiterados accidentes. En particular, manifestaron que, sin perjuicio de

que se adoptaran otras medidas en el medio o en el largo plazo, era prioritario reducir urgentemente el tráfico de camiones. En esta línea, reclamaron la reactivación de manera inmediata de la restricción de circulación (permiso por matrícula par o impar), que ya había estado vigente mientras se ejecutaron las obras de los túneles de Belate. Consideraban que volver a activar los paneles de limitación dispuestos en la N-121-A constituía una medida sencilla en cuanto a su preparación y ejecución inmediata, compatible con el estudio de otras medidas que pudieran resultar más costosas o dilatarse en cuanto a su implantación.

Por su parte, los alcaldes de Bera, Lesaka, Igantzi, Arantza, Etxalar, Ezcabarte y Doneztebe/Santesteban, y cargos municipales de Baztan y Anue, solicitaron que se diera traslado de su voluntad de la recuperación de la Comisión de Belate, como un foro de diálogo entre los alcaldes y el Gobierno de Navarra para debatir y consensuar las medidas necesarias en la reducción del riesgo de la N-121-A.

El Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Cohesión Territorial y al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, solicitándoles información al respecto y las medidas que se hubieran adoptado o que estuviera previsto adoptar a fin de garantizar en el mayor grado posible la seguridad vial. En particular, solicitó que se le informase sobre la implantación de la medida de limitación del paso de vehículos pesados reclamada por las familias de los fallecidos y los alcaldes de la zona.

El Departamento de Cohesión Territorial emitió el siguiente informe:

“En respuesta a los escritos remitidos por el Defensor del Pueblo con fecha 16 y 22 de enero de 2020, referidos al expediente (...), en los que solicita se le informe sobre posibles

medidas a adoptar con el fin de garantizar en el mayor grado posible la seguridad vial en la carretera N-121-A, Pamplona-Behobia, se comunica que el Gobierno de Navarra ha decidido, recientemente, acometer una serie de actuaciones de mejora de las condiciones de seguridad existentes.

En relación con las citadas medidas, se proponen como principales actuaciones las siguientes, a la espera de la futura conversión de la carretera en una vía 2+1: limitar a un solo sentido los adelantamientos en los tramos de tres carriles, solicitar la colocación de radares fijos a la DGT, potenciar la presencia policial con patrullaje proactivo, realizar campañas de concienciación y seguridad vial, poner en marcha un proyecto piloto para chequear la vía a través de cámaras e inteligencia artificial, reponer la señalización horizontal y el firme y mejorar la iluminación en los túneles.

Desde la Dirección General de Obras Públicas e Infraestructuras se lleva a cabo anualmente desde el año 1998, por años naturales, un estudio de tráfico y accidentes para la detección de posibles Tramos de Concentración de Accidentes (TCA) en toda la Red de Carreteras de Navarra, según la metodología implantada por el Ministerio de Fomento (renombrado como Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana -Mitma- desde el año 2020), como paso previo al diagnóstico de la problemática de seguridad en los tramos en los que se ha detectado que se concentran accidentes y a la propuesta de medidas correctoras.

Complementariamente a esta actuación periódica, en cada ocasión que se produce un accidente mortal en las carreteras de la Red de la Comunidad Foral, la Sección de Vialidad de la Dirección General de Obras Públicas e

Infraestructuras realiza una observación y análisis de las características técnicas del tramo en que se ha producido el accidente, el cual incluye aspectos tales como:

- Accidentalidad y siniestralidad del tramo.
- Firmes. Condiciones de adherencia.
- Revisión de la señalización horizontal, vertical, balizamiento y existencia de puntos singulares de conflicto.
- Revisión de los datos históricos, aspectos y circunstancias relacionadas con las incidencias de tráfico en el tramo considerado.

De los estudios realizados se ha constatado:

- Que, según la metodología y umbrales utilizados por el Ministerio de Fomento (Mitma) en sus estudios de seguridad vial, aplicada a la accidentalidad con víctimas registrada en los últimos cinco años, el tramo en cuestión no es un Tramo de Concentración de Accidentes.
- Que los radios y peraltes del tramo en las aproximaciones al punto de ocurrencia de los accidentes son adecuados para la velocidad de circulación.
- Que las limitaciones de velocidad y de prohibición de adelantamiento existentes son adecuados a las condiciones de trazado, de contorno y de conflictos singulares que concurren en el tramo, y se encuentran materializadas en los márgenes de la carretera mediante la correspondiente señalización horizontal y vertical reglamentaria.
- Que los niveles de Coeficiente de Rozamiento Transversal son adecuados.

Por ello, se considera que el tramo estudiado es correcto desde el punto de vista de seguridad vial, y no cabe señalar la necesidad de adoptar medidas correctoras.

No obstante, lo anterior, y teniendo en cuenta la posibilidad de que puedan llevarse a cabo medidas de carácter complementario o de mejora de las condiciones de seguridad existentes, con fecha 28 de enero pasado, el Vicepresidente primero y consejero de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, (...), y el consejero de Cohesión Territorial (...), informaron de varias actuaciones adicionales a los alcaldes de los ayuntamientos de Baztan, Bera, Ezkabarte, Lesaka, Doneztebe/Santes-teban e Igantzi en una reunión en la que también participaron los directores generales de Interior,...; de Obras Públicas e Infraestructuras, (...); y de Transportes (...). Asimismo, les trasladaron su total disposición a recibir y analizar otras propuestas de mejora para la N-121-A y ambas partes se comprometieron a mantener abiertos los cauces de comunicación y colaboración.

- **Limitación de adelantamientos en tramos de tres carriles**

El Gobierno de Navarra, con fecha 3 de febrero, limitó a un solo sentido los adelantamientos en los tramos de tres carriles de la N-121-A con objeto de reducir la siniestralidad. De este modo, en estos tramos de tres carriles tan sólo se permite el adelantamiento a los vehículos que circulan en el mismo sentido al de la vía lenta.

Esta limitación de los adelantamientos viene motivada al constatarse, en los informes de accidentalidad de la N-121-A elaborados por el Área de Tráfico y Seguridad Vial de Policía

Foral, que se continuaban generando situaciones de peligro entre vehículos que coinciden adelantando en el carril central y en sentidos contrarios. Cabe destacar, además, que en muchas ocasiones estas situaciones de peligro acababan en salidas de vía y colisiones frontolaterales, frontales y laterales.

Esta medida, que permite dar un funcionamiento más homogéneo a la vía, impide adelantar, en sentido Pamplona, en los tramos comprendidos entre los puntos kilométricos 17+900 a 18+450, 20+720 a 21+240 y 26+120 a 27+130, y en sentido Behobia, en los tramos comprendidos entre los puntos kilométricos 37+000 a 37+590, 48+240 a 48+730 y 66+160 a 66+540.

- **Solicitud de colocación de radares fijos y proyecto de inteligencia artificial**

El Gobierno de Navarra solicitará a la Dirección General de Tráfico la colocación de radares fijos en los tramos 1 y 6 de esta vía, que son los que registran una mayor accidentalidad.

De igual modo está previsto seguir apostando por potenciar la presencia policial desde un patrullaje proactivo, basado en dispositivos estáticos y dinámicos de vigilancia. Policía Foral ha realizado en 2019 un total de 1.452 controles frente a los 1.193 del ejercicio anterior en la N-121-A.

Por otro lado, y aprovechando los avances que proporciona la tecnología, se está estudiando la puesta en marcha de un proyecto piloto para, a través de cámaras e inteligencia artificial, chequear la carretera y poder observar en tiempo real y a posteriori la actuación y conductas de los vehículos. Cruzar factores como la velocidad, trayectoria, climatología y otros datos ayudarán a obtener mejor in-

formación para adoptar futuras medidas que posibiliten reducir la accidentalidad.

Además de la presencia policial, se debe trabajar la seguridad vial de manera transversal, incorporando a la sociedad civil. En este sentido se impulsarán campañas de concienciación y seguridad vial en la zona y se animará a su implementación a los distintos agentes implicados.

- **Otras actuaciones de mejora en materia de conservación**

Con objeto de mejorar la visibilidad de la señalización, se va a proceder a la reposición completa de la señalización horizontal en el eje y en los laterales a lo largo de los 62,87 kilómetros de longitud de la N-121-A.

Cabe destacar que la anchura de pintado será de 0,15 metros (frente a los 0,10 metros actuales). En este sentido Navarra se adelanta a las futuras Directrices del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

Asimismo, una vez finalice la campaña de vialidad invernal desde la Dirección General de Obras Públicas e Infraestructuras, tienen programado el fresado y reposición de firme en varios tramos de la N-121-A entre los puntos kilométricos 25+990 y 68+440. Esta actuación permitirá mejorar el coeficiente de rozamiento y la regularidad.

Mejorar e incrementar la iluminación en los túneles de la Red de Carreteras de Navarra es otra de las líneas de actuación que viene desarrollando el Departamento de Cohesión Territorial. En concreto, se viene trabajando en la renovación de las luminarias actuales de VSAP (Vapor de Sodio) por luminarias LED. Este último tipo de bombillas conllevan una

mayor iluminación y durabilidad, así como un menor consumo energético.

De manera progresiva está prevista la sustitución de luminarias en los túneles de Belate y Almandoz. Cabe destacar que desde finales de 2018 se han cambiado un total de 358 luminarias en siete túneles de la N-121-A (Oierregi, Sunbilla, Larrakaitz, Bera, Arrigaztelu, Amixelaieta y Basataundi) y en los dos túneles de Ezkaba de la carretera PA-30.

- **Se descarta de momento la restricción de camiones**

Informes de Policía Foral revelan que en los cuatro últimos años, de los 12 accidentes mortales con 17 personas fallecidas, solamente en un caso se achaca la responsabilidad a un camión. En este caso además, fue una salida de vía del propio camión que chocó contra un árbol y se incendió, es decir, sin implicación de otros vehículos.

En la mayoría de los accidentes mortales en ese periodo, la causa fue un choque (un vehículo en movimiento y otro parado) o una colisión frontal (dos vehículos en movimiento), generalmente producido a consecuencia de adelantamientos indebidos, salida de vía o una invasión del carril contrario.

Cabe recordar que cualquier actividad restrictiva de la Administración deber estar debidamente motivada ya que, de lo contrario, se estaría incurriendo en una arbitrariedad. Por ello, el Gobierno de Navarra descarta, de momento, la restricción de la circulación de camiones en la N-121-A.

El Ejecutivo foral tiene en cuenta, además, la reciente jurisprudencia. El Tribunal Supremo ante una restricción de la circulación a ca-

miones en el tramo riojano de la N-232 señala en una sentencia del 4 de julio de 2019 que “la eventual notoriedad de la contaminación acústica, de la congestión del tráfico y de la siniestralidad en carreteras convencionales no es suficiente por si sola” para acordar una medida de esas características. Según señala el alto Tribunal la “congestión del tráfico, es decir entorpecimiento del tráfico por acumulación de vehículos, por muy desagradable que sea para los conductores no es igual, al concepto alta siniestralidad en la carretera que hace mención a los accidentes de tráfico y subsiguientes resultados letales, lesivos para las personas”.

Del mismo modo señala el Tribunal, que si la restricción obliga a las empresas de transporte a acudir necesariamente a la autopista de peaje, aunque sea con bonificaciones, necesitaría una acreditación. Además en la sentencia, el alto Tribunal apunta que la limitación del tránsito a camiones implica “una restricción a la libre circulación de un determinado grupo de vehículos a los que se impone un gravamen” y que “tal exigencia debe estar justificada en los pertinentes estudios que acrediten que las medidas acordadas son las más adecuadas al fin buscado”.

Por todo ello, se descarta, de momento, restringir el tránsito de camiones ya que cualquier actividad restrictiva debe estar debidamente motivada.”

Por su parte, el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, emitió un informe en el que recogía lo ya informado por el Departamento de Cohesión Territorial, en relación con las actuaciones que se iban a acometer para la mejora de las condiciones de seguridad existentes en la N-121-A.

El Defensor del Pueblo de Navarra, una vez valorada la información recabada, dio por finalizada sus actuaciones a la vista de:

- a) La información facilitada por los Departamentos, que incluía las medidas que ya habían adoptado y que iban a adoptar en el futuro en relación con la problemática expuesta
- b) La publicación del próximo establecimiento de peajes a vehículo pesados en la N-121-A, y la ampliación a toda la carretera de una doble línea continua que prohibiría los adelantamientos
- c) El Parlamento de Navarra se encontraba realizando un seguimiento directo de la cuestión objeto de la actuación de oficio.

No obstante la finalización de las actuaciones, el Defensor de Pueblo de Navarra alentó al Departamento de Cohesión Territorial y al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, a la agilización e intensificación de las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los usuarios de la N-121-A y de los vecinos que la utilizaban habitualmente, así como la seguridad de dicha carretera.

5.2.6 Déficit de atención médica en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña.

Materia: Seguridad ciudadana.

Actuación: Remisión al Defensor del Pueblo de España.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que el centro penitenciario de Pamplona/Iruña llevaba una semana sin atención médica. Según señalaba la noticia, la baja laboral de los dos médicos adscritos al centro penitenciario había provocado que las cerca de 300 personas reclusas se hubieran quedado sin asistencia facultativa. Asimismo, se

indicaba que esta problemática obligaba a trasladar a los presos enfermos al Complejo Hospitalario de Navarra ante cualquier incidencia que no pudiera ser resuelta por el personal de enfermería.

De acuerdo con lo publicado, no era la primera vez que se producía una carencia como la denunciada, puesto que en julio de 2018 también las personas recluidas se quedaron sin asistencia médica durante al menos otra semana a causa de la baja de los facultativos. Por ello, tanto los representantes políticos como los sindicales habían reclamado medidas al respecto: traspaso de la competencia en materia de salud penitenciaria, convenio con el Departamento de Salud del Gobierno de Navarra, contratación de personal facultativo, mejora de las condiciones laborales ofertadas, etcétera.

A la vista de estas noticias, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno ponerlo en conocimiento del Defensor del Pueblo de España para que, si lo veía, iniciará actuaciones ante el órgano competente, a fin de procurar medidas de resolución o mejora de la problemática planteada.

El Defensor del Pueblo de España se dirigió a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias. Según la información facilitada por esta, los internos del centro penitenciario de Pamplona/Iruña siempre habían tenido atendidas sus necesidades sanitarias, primeramente, por el Servicio de Enfermería del centro dentro de sus competencias, y cuando las superaban, por los servicios de urgencias del CHN del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

La Secretaría General de Instituciones Penitenciarias añadía que, ni en julio de 2018, ni en ningún otro momento, se había producido una situación de falta de facultativos, ya que siempre los había habido de servicio.

En ese centro se contemplaban tres facultativos en

la relación de puestos de trabajo, que en ese momento se encontraban en las siguientes circunstancias:

- Uno se había jubilado el 1 de febrero de 2019 y todavía estaba vacante su plaza.
- El segundo había presentado un parte de incapacidad laboral transitoria el 12 de noviembre de 2019.
- El tercero había presentado también ese parte el 2 de enero de 2020, reincorporándose a su puesto el 24 de febrero.

Por ello, se informaba que el 17 de febrero se firmó un contrato menor de servicios con una entidad hospitalaria para que uno de sus facultativos prestara asistencia en el centro penitenciario.

En vista de esta información, el Defensor del Pueblo de España acordó proseguir con las actuaciones de la queja y solicitar que la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias aclarase algunos aspectos de la misma.

La Secretaría General de Instituciones Penitenciarias emitió un nuevo informe en el que indicaba que, entre el 20 de enero y 24 de febrero de 2020, en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña no se había contado con ningún facultativo médico, porque los dos que había en ese momento, estaban en situación de ILT, de manera que los internos fueron atendidos por los servicios de urgencias del Complejo Hospitalario de Navarra y de los centros de salud correspondientes, tras su derivación, desde el centro penitenciario, por su servicio de enfermería.

Se precisaba que el 17 de febrero de 2020 se firmó un contrato menor de servicios con una entidad hospitalaria para que un facultativo prestara asistencia presencial en el centro tres días a la semana durante cuatro horas, haciéndolo entre el 18 de fe-

brero y el 27 de marzo.

El 24 de febrero se incorporó a su puesto de trabajo uno de los facultativos, y el otro lo hizo el 18 de marzo. Por tanto, después del período citado de desatención directa a los internos en el centro, desde el 18 de marzo de 2020 ya se contaba con dos facultativos. El tercero se incorporó el 1 de julio de 2020, siendo un funcionario interino del Cuerpo de Facultativos de Instituciones Penitenciarias, al que se había contratado por tres años y con la posibilidad de una prórroga anual.

A la vista de dicha información, y apreciando que la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias había adoptado medidas para solucionar el problema de déficit de asistencia médica en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña, el Defensor del Pueblo de España dio por finalizadas sus actuaciones.

5.2.7 Adquisición de viviendas destinadas al alquiler social por parte de un fondo de inversión.

Materia: Vivienda.

Administración destinataria: Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos.

Actuación: Supervisión de la actividad de la Administración.

El Defensor del Pueblo de Navarra conoció, a través de los medios de comunicación, del elevado número de familias que se habían visto o podían verse afectadas por la compra por parte de un fondo de inversión de una serie de viviendas que venían siendo destinadas a alquiler social.

Según lo publicado, el citado fondo de inversión habría adquirido varios bloques de viviendas en Pamplona/Iruña y su comarca (en alguna noticia se aludía a bloques en San Jorge y en la Rochapea, y

en otras posteriores se hacía referencia también a bloques en Buztintxuri, Etxabakoitz Norte y Artiberri, totalizándose unas 400 viviendas), lo que repercutiría en una subida del precio de los alquileres. Se aludía también a que esta adquisición había provocado la alarma y la preocupación de los inquilinos, que podrían verse obligados a abandonar las viviendas por el incremento de los precios y la pérdida de subvenciones al alquiler que concede el Gobierno de Navarra. Se señalaba que esta situación obedecería a la descalificación de los edificios y se denunciaba la falta de una alternativa habitacional para los afectados.

A la vista de estas noticias, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al departamento competente en materia de vivienda, solicitándole información sobre esta situación y las medidas que se hubieran adoptado o que estuviera previsto adoptar.

El Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos informó lo siguiente:

“Según informa el Servicio de Vivienda, TESTA Residencial es propietaria de 8 promociones con 459 viviendas protegidas en Navarra, si bien:

- En seis promociones y 392 viviendas, o ha finalizado el régimen de protección, o finaliza este año.
- En otro caso, 34 viviendas, el plazo de protección finaliza en 2021.
- En otro caso, 33 viviendas, están sujetas a protección oficial de régimen general, sin subvenciones y con precios de alquiler máximo similares a los de mercado.

Hasta 2020, TESTA Residencial prorrogaba el régimen de protección de las viviendas, acogiendo a la posibilidad recogida en el Decreto Foral 61/2013, de 18 de septiembre, por el que se regulan las actuaciones protegibles en materia de vivienda, concretamente su Disposición Transitoria Segunda, cuyo texto vigente reza como sigue:

“Disposición transitoria segunda. Subvención a los inquilinos de viviendas que se continúen destinando al arrendamiento cuando concluya el plazo de calificación.

El Departamento competente en materia de vivienda podrá subvencionar a los inquilinos de viviendas que se continúen destinando al arrendamiento cuando concluya el plazo de calificación y el periodo de vigencia del régimen de protección establecido, si se dan las siguientes condiciones:

- a) Que el promotor se comprometa a destinar las viviendas al arrendamiento en las condiciones establecidas para las viviendas protegidas hasta el fin de la correspondiente anualidad del contrato. Este periodo será prorrogable a instancia del promotor por sucesivas anualidades completas de arrendamiento, sin tope máximo.
- b) Que la solicitud de acogerse a lo establecido en esta disposición se realice por el promotor:
 - en cualquier momento hasta los seis meses siguientes a la finalización del plazo de calificación, surtiendo efectos desde dicha finalización.
 - o hasta un mes antes de finalizar las siguientes anualidades completas”.

La redacción de esta Disposición corresponde a la establecida por Ley Foral 22/2016, de 21 de diciembre, por la que se adoptan medidas de apoyo a los ciudadanos y ciudadanas en materia de vivienda. Anteriormente solo se podía solicitar para un máximo de 10 años, en dos periodos de 5 años.

En 2020, la sociedad cambia ese proceder, lo cual parece estar relacionado con un cambio accionarial en TESTA (que pasa a ser propiedad casi en su totalidad de Blackstone, a través de su sociedad Tropic Real Estate Holding).

Esta es la relación de promociones de TESTA Residencial a que se hace referencia:

PROMOCIONES CON PLAZO DE PROTECCIÓN FINALIZADO

- **PROMOCIÓN 31/1-0192/95 Promotor COGREMASA**
 - 56 viviendas en Avda. Pamplona
 - Fecha calificación definitiva 04/04/1997, fin de régimen: 03/07/2017
- **PROMOCIÓN 31/1-0193/95 Promotor COGREMASA**
 - 68 viviendas en Avda. Pamplona
 - Fecha calificación definitiva 28/10/1997, fin de régimen: 27/10/2017
- **PROMOCIÓN 31/1-0095/97 Promotor COGREMASA**
 - 70 viviendas en Marcelo Celayeta
 - Fecha calificación definitiva 03/06/1999, fin de régimen: 02/06/2019
- **PROMOCIÓN 31/1-0222/95 Promotor COGREMASA**

- 89 viviendas en Santa Vicenta María/Sanducelay
- Fecha calificación definitiva 01/06/1998, fin de régimen: 31/05/2018
- **PROMOCIÓN 31/1-0017/98 Promotor CO-GREMASA**
 - 36 viviendas en calle Garde/Travesía Artica
 - Fecha calificación definitiva 05/11/1999, fin de régimen: 04/11/2019

PROMOCIONES CON PLAZO DE PROTECCIÓN A FINALIZAR EN 2020

- **PROMOCIÓN 31/1-0063/2002 Promotor UTE COGREMASA-PRODINVER**
 - 146 viviendas en calle Santos Ochandotegui
 - Fecha calificación definitiva 14/03/2005, fin de régimen: 13/03/2020

PROMOCIONES CON PLAZO DE PROTECCIÓN A FINALIZAR EN 2021

- **PROMOCIÓN 31/1-0049/99 Promotor CO-GREMASA**
 - 34 viviendas en calle Paseo Sandua
 - Fecha calificación definitiva 03/07/2001, fin de régimen: 02/07/2021

PROMOCIONES DE RÉGIMEN GENERAL CON PLAZO DE PROTECCIÓN A FINALIZAR EN 2023

- **PROMOCIÓN 31/1-0002/2006 Promotor PRODINVER, posteriormente cambio de nombre a INVERSIONES Y ALQUILER PMK 2012, S.L.**

- 33 viviendas en calle Leonor de Aquitania de Artica
- Fecha calificación definitiva 16/05/2008, fin de régimen: 15/05/2023

Una vez se conoce por parte del Gobierno de Navarra la intención de la propiedad de no seguir adscribiendo las viviendas al régimen de protección, se solicita una primera reunión con los responsables de TESTA, que tiene lugar el 22 de enero en Pamplona. El 5 de febrero se mantiene otra con distintos vecinos y representantes de las PAH.

En previsión de que pudieran darse casos similares a la situación creada, ya se había modificado la deducción fiscal DaVid a través de la Ley de medidas fiscales, de modo que pudieran optar a DaVid personas que llevaran un año de antigüedad como inquilinas de viviendas de protección oficial (sin necesidad de inscripción previa en Censo).

Pero tras las conversaciones con la empresa y los vecinos, se ve necesario establecer medidas adicionales, que se traducen en una enmienda a la Ley Foral de Presupuestos, por la cual se facilita seguir subvencionando a los inquilinos siempre y cuando la renta máxima de las viviendas no supere el máximo previsto para el derecho subjetivo a la vivienda (programas EmaZipa y DaVid) fijada en 650 euros mensuales, y todo ello supeditado a la firma de nuevos contratos para 7 años. Se le expone la propuesta a la dirección general de TESTA en reunión mantenida en Pamplona el 18 de febrero y se llega a un principio de acuerdo.

Por último, y tras distintas conversaciones telefónicas y por mail, se mantiene una reunión en Madrid el 3 de marzo con la dirección general de TESTA, a la que acuden el Consejero del

Departamento, el Director General de Vivienda y el Director del Servicio de Vivienda. En dicha reunión se cierra un acuerdo de intenciones.

En virtud de dicho acuerdo, para las familias que tengan derecho a subvención, número que se cuantifica en unas 335 familias, la renta mensual queda fijada en:

- 650 euros vivienda de 3 dormitorios
- 600 euros vivienda de 2 dormitorios
- 565 euros vivienda de 1 dormitorio

Las nuevas rentas se aplicarán a las familias conforme vayan venciendo los contratos/ anualidades de arrendamiento vigentes.

A esas cantidades hay que sumar gastos de comunidad e IBI.

El incremento de gasto medio para cada inquilino (suma de rentas, gastos e IBI) ronda los 60 euros, descontada subvención o David. En concreto, para las familias con subvención del 75% es aproximadamente 45 euros, 85 euros si tienen subvención del 50% y una cantidad similar si tienen subvención el 25%. Obviamente son cantidades medias de incremento de gasto. [...]

Las familias que no tienen derecho a subvención se quedarían a priori fuera del acuerdo. Sin embargo, se acuerda la posibilidad de extender el mismo a familias sin subvención, pero que no pudieran hacer frente al pago de las nuevas rentas sin dicha subvención, previo estudio conjunto Gobierno/empresa "caso a caso".

Del mismo modo, posibles casos de vulnerabilidad inclusive entre las familias con derecho a subvención, también quedan a expen-

sas de un estudio conjunto Gobierno/empresa "caso a caso".

En virtud de lo anterior, se acuerda con la empresa mantener reuniones periódicas para estudiar los casos de vulnerabilidad y las posibles incidencias que puedan darse.

Queda igualmente para posterior estudio y análisis la posibilidad de solicitar al Ayuntamiento algún tipo de exención en el pago del IBI, y a la empresa alguna ventaja en relación con los gastos de comunidad cuando se detecten casos de vulnerabilidad".

A la vista de la información facilitada por el departamento, que incluía las actuaciones realizadas tendentes a asegurar la fijación de un precio máximo de renta y la continuidad de los inquilinos en sus viviendas, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

5.2.8 Supresión de la asistencia presencial en las oficinas de la Hacienda Foral de Navarra para la realización de la declaración de la renta.

Materia: Covid-19.

Administración destinataria: Departamento de Economía y Hacienda.

Actuación: Supervisión de la actividad de la Administración.

El Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento, a través de las informaciones publicadas relativas al inicio de la campaña de la declaración del IRPF de 2019, que la Hacienda Foral de Navarra había decidido, en el contexto de la crisis sanitaria ocasionada como consecuencia de la covid-19, suprimir la asistencia presencial que en ese sentido había venido prestándose a los contribuyentes en anteriores ejercicios fiscales, debiendo realizarse

la declaración de la renta, en todo caso, por medios telemáticos, previendo para ello medios de asistencia alternativos (por vías telefónica y on line).

También tuvo conocimiento de que las entidades financieras habían descartado, por el momento, la formulación de declaraciones de la renta en sus oficinas, servicio que habían venido prestando habitualmente a sus clientes.

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró que la cuestión suscitada conectaba con el derecho del obligado tributario a ser informado y asistido por la Administración tributaria en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias acerca del contenido y alcance de las mismas, reconocido en el artículo 9.1 a) de la Ley Foral General Tributaria.

La confección de la declaración anual del IRPF, por la especial trascendencia que tiene para los obligados tributarios y por las dificultades que puede entrañar para un elevado número de personas, es una actuación que requiere de una asistencia cualificada, lo que justifica la atención presencial que tradicionalmente se viene prestando a los contribuyentes. Las dificultades indicadas pueden ser de diversa índole y, además, presentarse de forma acumulativa: la falta de conocimientos económico-financieros básicos en la mayor parte de la población obligada; la falta de comprensión, también por la mayor parte de la población obligada, de los conceptos jurídico-tributarios que integran la declaración del IRPF; la imposibilidad o dificultad en el uso de herramientas y programas informáticos específicos; o, incluso, la no disponibilidad de medios telemáticos por parte de algunos ciudadanos que padecen lo que viene denominándose “brecha digital”.

A la vista de las informaciones publicadas, y aun siendo la institución consciente de que la decisión de la Hacienda Foral de Navarra había sido adoptada en el contexto excepcional de la pandemia del coro-

navirus, se consideró que la medida de supresión de la atención presencial resultaba excesiva y perjudicial para la mayoría de los ciudadanos, que, podían incluso llegar a verse impedidos o gravemente dificultados para cumplir con su obligación tributaria.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra, teniendo en cuenta, asimismo, que, en el momento, se estaban adoptando las medidas convenientes para, de forma paulatina y gradual, ir retomando las actividades laborales, económicas y sociales, estimó oportuno formular una sugerencia al Departamento de Economía y Hacienda, a fin de reconsiderar la decisión acordada y habilitar la atención presencial para aquellos colectivos demandantes de un mayor grado de asistencia, por presentar dificultades específicas, adoptando en garantía de la salud y seguridad de los empleados públicos y los propios contribuyentes las medidas precisas para la adecuada prestación del servicio.

El Departamento de Economía y Hacienda remitió un escrito dando respuesta a la cuestión planteada en la sugerencia:

“[...] La realización y presentación de manera presencial de declaraciones del IRPF del ejercicio de 2019 en las oficinas de la Hacienda Foral de Navarra se vio impedida por razón de la situación sanitaria, y el cierre al público de las distintas oficinas de asistencia a los contribuyentes. Igual situación se produjo en relación a otros servicios públicos de distintas Administraciones, cuyas oficinas también han permanecido cerradas o sin prestar asistencia al público por razón de la situación excepcional de crisis sanitaria provocada por el covid-19.

La Hacienda Foral de Navarra es consciente de que en la reciente campaña de la renta ha generado inconvenientes a determinados

ciudadanos, particularmente a aquellos que tienen mayores dificultades para cumplimentar los trámites por su desconocimiento del impuesto o del manejo de medios informáticos, y que su grado de satisfacción general por el nivel de asistencia o apoyo que han podido recibir este año ha podido ser menor al de otras campañas, estando justificado su malestar y la posible valoración negativa de este servicio.

Como ya sabe el Defensor del Pueblo, la alternativa a la asistencia presencial en oficina, fue un servicio de confección de declaraciones con entrega previa de documentación por registro general electrónico y complementado con asistencia telefónica a los contribuyentes, también mediante cita previa, denominado de "Renta guiada", con el que se ha intentado en la medida de lo posible facilitar a los contribuyentes que lo precisaban la presentación de su autoliquidación del IRPF durante la campaña del impuesto.

Interesa recalcar que, con la implantación de un servicio telefónico exclusivo para la ayuda a la confección de declaraciones Web, los contribuyentes, pese a no contar con una asistencia presencial, pudieron solventar los problemas de la presentación on line de su declaración, al contar con ese asesoramiento telefónico.

El servicio telefónico de "Renta Guiada", vino impuesto por las especiales circunstancias del momento y estuvo dirigido básicamente a los contribuyentes que encontrasen dificultad en la presentación de sus declaraciones de forma telemática. Al personal de la Administración tributaria que prestaba este servicio se le ubicó en dependencias ad hoc, y en pequeños grupos de trabajo separados unos

de otros, a fin de garantizar la protección de su salud y el riesgo de bajas masivas en caso de infección, lo que hubiera dado al traste con el diseño y planificación de este servicio.

Conforme avanzaba la campaña, y en relación con aquellos contribuyentes que, pese al apoyo telefónico, seguían encontrado dificultades por razón de su edad y falta de medios o conocimientos informáticos para cumplimentar su declaración tributaria, en particular, se abrió la posibilidad de que, previa cita concertada, acudiesen a las oficinas de la Hacienda Foral. De este modo estas personas aportaban presencialmente la documentación necesaria, y aquel personal que se encontraba ubicado ya en las oficinas para realizar estas tareas, les confeccionaba posteriormente su declaración, la cual era enviada a su domicilio por correo postal.

Asimismo, la Hacienda Foral puso en marcha una colaboración con el Departamento de Políticas Migratorias y con asociaciones de personas discapacitadas estableciendo unos protocolos para facilitar la confección de declaraciones a determinados contribuyentes que bien por razones de discapacidad o de falta de recursos económicos o dificultades idiomáticas, precisaban de una atención más específica para la confección de la declaración de la renta.

Finalmente, cabe informar que, aunque al inicio de la campaña las entidades financieras no prestaban el servicio de confección de declaraciones por razón de la situación sanitaria, con la mejora de esa situación procedieron a prestar asistencia a los contribuyentes, confeccionándoles sus declaraciones, en cumplimiento de los acuerdos que tienen suscritos con la Hacienda Foral de Navarra".

A la vista de lo manifestado, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por aceptada la sugerencia y procedió a finalizar sus actuaciones.

5.2.9 Medidas para casos de anulación de oposiciones con posterioridad a los nombramientos.

Materia: Acceso a un empleo público.

Administración destinataria: Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior.

Actuación: Sugerencia normativa.

Con ocasión de una queja presentada (Q20/417) ante esta institución por tres personas que fueron nombradas por el Departamento de Educación funcionarias en prácticas y que, tras la estimación de unos recursos de alzada varios meses después, habiendo realizado las prácticas, resultaron excluidas del proceso, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno emitir la siguiente recomendación al Departamento de Educación.

“Recomendar al Departamento de Educación que reconozca e indemnice los daños y perjuicios ocasionados a las interesadas como consecuencia de la revisión de la valoración definitiva de los méritos de la fase de concurso del procedimiento selectivo de ingreso en el Cuerpo de Maestros, aprobado mediante la Resolución 1156/2018, de 4 de abril, del Director del Servicio de Recursos Humanos del Departamento de Educación, tras haber realizado las autoras de la queja casi todo el periodo de prácticas, y, en su caso, valore la ampliación de plazas ofertadas solicitada por las interesadas”.

El caso suscitaba una problemática que, en ciertas ocasiones, llega a plantearse en procedimientos selectivos de acceso a la función pública, en los que aspirantes que han superado las pruebas correspondientes, que han sido nombrados o, inclu-

so, que han comenzado a prestar servicios, tiempo después, por efecto de la resolución de recursos administrativos o contencioso-administrativos, ven cómo se anulan actos del procedimiento por causas no imputables a los mismos, con la consiguiente pérdida o riesgo de pérdida de la condición funcional adquirida y de las plazas adjudicadas.

Se recordaba que, recientemente, tuvo especial repercusión una convocatoria para la selección de maestros con requisito del conocimiento de euskera, que resultó anulada en la vía contencioso-administrativa, tiempo después de la finalización del proceso selectivo, por una circunstancia propia de la gestión de las plazas y de la plantilla orgánica, ajena a la actuación de los aspirantes.

Ante la situación expuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra vio pertinente sugerir al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, “que se promoviera una modificación normativa que contemplará que, en estos casos, los aspirantes que ya hayan superado el proceso selectivo y hayan resultado nombrados (funcionarios o funcionarios en prácticas), no resulten perjudicados por revisiones posteriores de dicho proceso, basadas en cuestiones no imputables a tales aspirantes que ya han acreditado, suficientemente, su mérito y capacidad para el acceso, contemplándose medidas apropiadas en este sentido, tales como la ampliación de plazas en la convocatoria en cuestión o la reserva de plazas para la convocatoria siguiente”.

El Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, emitió el siguiente informe:

“En primer lugar, es preciso señalar que la problemática descrita anteriormente se ha planteado exclusivamente en el ámbito del personal docente, cuyas convocatorias de ingreso se rigen por el Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero, habida cuenta de que dicho

personal se integra en distintos Cuerpos nacionales, en función del tipo de enseñanza y la titulación requerida.

Conforme a lo establecido en el citado Real Decreto, el sistema de selección para el ingreso en la función pública docente es el de concurso-oposición y consta de una fase de oposición, otra de concurso y una fase de prácticas, de tal forma que una vez superadas las dos primeras fases los aspirantes deben realizar una fase de prácticas de un año de duración, antes de su nombramiento como funcionarios de carrera.

Asimismo, cabe mencionar que en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra es el Departamento de Educación el órgano competente para la aprobación, tramitación y resolución de las convocatorias relativas al ingreso en la función pública docente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto Foral 30/2005, de 21 de febrero, por el que se delimitan las atribuciones en materia de personal de los distintos órganos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, por lo que corresponde a dicho Departamento informar sobre la cuestión planteada en relación con el personal docente no universitario.

Por lo que respecta a los procedimientos de ingreso en el ámbito de la Administración Núcleo, además de regirse por una normativa distinta, procede señalar que no nos consta que se haya producido ningún caso -al menos en los últimos años- en que se haya procedido a la estimación de un recurso de alzada una vez nombrados los funcionarios aprobados en la convocatoria y que hubiera conllevado el nombramiento de la persona recurrente, razón por la cual no se

considera necesaria la modificación normativa propuesta. En cualquier caso, procede señalar que las limitaciones impuestas por la tasa de reposición establecida por la normativa estatal nos impedirían modificar nuestra regulación para prever ampliaciones de plazas en las convocatorias cuando se han sacado a Oferta Pública de Empleo el máximo de plazas permitidas por la normativa estatal, como se viene haciendo año tras año al menos desde la legislatura pasada”.

A la vista de la información remitida, se concluyó que dicho departamento no iba a adoptar medidas conformes con el sentido de la sugerencia normativa, por lo que el Defensor del Pueblo de Navarra procedió a poner fin a sus actuaciones en este asunto.

5.2.10 Medidas adoptadas en materia de Educación en el contexto de la crisis sanitaria motivada por la covid-19.

Materia: Covid-19.

Actuación: Colaboración con el Justicia de Aragón.

El Defensor del Pueblo de Navarra recibió un escrito de la institución del Justicia de Aragón, en el que este informaba de la apertura de un expediente de oficio, motivado por la incertidumbre e inquietud de la ciudadanía ante la forma de abordar normativamente en las distintas comunidades autónomas el final del curso escolar 2019/2020, tanto en lo relativo a la evaluación final del alumnado, como respecto a la posible reincorporación del mismo a las aulas tras el confinamiento.

Por este motivo, de cara a la planificación del curso próximo, el Justicia de Aragón solicitó al Defensor del Pueblo de Navarra información sobre las medidas en materia de educación adoptadas por la Comunidad Foral de Navarra.

El Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Educación solicitando la información sobre la organización de la evaluación del curso escolar 2019/2020 y la vuelta a los centros educativos en el curso 2020/2021.

Antes de que se recibiera el informe del departamento, el Justicia de Aragón comunicó al Defensor del Pueblo de Navarra que había elaborado ya el informe al que iba referida la solicitud de información.

A la vista de ello, Defensor del Pueblo de Navarra comunicó al Departamento de Educación la finalización de las actuaciones, dando traslado, no obstante, del informe recibido por parte del mismo, que aquí abajo se detalla, al Justicia de Aragón, a los efectos oportunos.

Informe remitido por el Departamento de Educación:

“El 22 de abril de 2020 se trasladó a los centros educativos de la Comunidad Foral de Navarra el documento “Instrucciones sobre la actividad educativa ante la suspensión de la actividad presencial en los centros docentes de Navarra”. En este documento se dan las instrucciones pertinentes a la evaluación del curso 2019/2020.

El 29 de junio de 2020 se trasladó a los centros el documento “Protocolo de prevención y organización para el desarrollo de la actividad educativa presencial para el curso académico 2020/2021”. En este documento se exponen las instrucciones generales para la elaboración de los planes propios de cada centro para la adopción de medidas correspondientes al inicio del curso 2020/2021”.

5.2.11 Aportaciones al Plan de Reactivación de Navarra 2020/2023.

Materia: Covid-19.

Administración destinataria: Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior.

Actuación: Aportaciones al Plan.

El Defensor del Pueblo de Navarra recibió un escrito del Consejero de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, en el que se le daba a la institución la posibilidad de realizar sus aportaciones al Plan de Reactivación de Navarra 2020/2023, impulsado con ocasión del impacto que la crisis sanitaria del coronavirus había tenido en nuestro modelo social y económico.

A partir de las quejas y consultas que los ciudadanos habían hecho llegar y de otras cuestiones que había tenido oportunidad de apreciar, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló, las siguientes aportaciones, para su consideración:

- “1. Una de las enseñanzas que nos ha demostrado la crisis generada por la pandemia de covid-19 es que las sociedades que disponen de **modelos propios de talento, producción y gestión de servicios** están mejor preparadas para afrontar las demandas que impone una situación extraordinaria. Navarra es una de esas sociedades o puede llegar a serlo.
2. La reactivación económica post covid-19 exigirá poner a punto y luego a toda su potencia los sectores que hacen de la economía y del bienestar lo que hoy es Navarra. Más que de inventar nuevos sectores, lo primero sería **reforzar los actuales que se puedan**: la agricultura y ganadería de calidad (sector primario), la industria agroalimentaria, la industria pequeña y mediana, la industria competi-

va, la automoción, las energías renovables, el sector sanitario y de la investigación, el farmacéutico, los servicios sociales y sus prestaciones, el comercio de cercanía, el turismo rural, el patrimonio histórico y cultural, la educación, la universidad, la investigación, la construcción y rehabilitación y las obras públicas necesarias. Todo ello sabiendo que algunos tardarán en volver a ser los de antes y que surgirán otros que pueden desplazarlos. La dinamización de cada uno de estos sectores estratégicos navarros debería contar con un pequeño plan de medidas a desarrollar en los próximos meses.

En este sentido, se trata también de **revisar nuestro modelo socioeconómico** para introducir retoques, mejorarlo y potenciarlo, puesto que tenemos lo principal y no se trata de abandonarlo.

3. No se conseguirá una reactivación del sector económico de Navarra en todos sus elementos si no se articula previa o simultáneamente **una Administración ágil**, que primero atienda rápido las necesidades de las personas y entidades necesitadas cuanto antes y remita el control de las ayudas a un momento más posterior y con una interpretación más flexible y empática de las situaciones vividas. Lo señalado para la Administración, sirve también para las Haciendas, que es previsible que se lancen a ingresar como sea sin reparar en la situación personal y económica de muchas familias y pequeñas empresas, contribuyendo a empeorar su estado.

4. Se hace preciso **reforzar los servicios públicos sanitarios**, tanto de atención primaria, como de atención especializada, urgencias hospitalarias y urgencias rurales, para que cuente con todos los recursos humanos y

materiales necesarios desde el primer momento en que se detecte una situación de posible epidemia o pandemia de virus o bacterias de especial gravedad.

Dichos recursos han de ser suficientes para garantizar tanto la atención adecuada a los pacientes, como la seguridad e integridad física y mental de los profesionales que les atienden. No puede volver a producirse una situación como la vivida de un impacto tan alto de la epidemia en los propios profesionales sanitarios, fundamentalmente por falta de medios suficientes para su seguridad o por imprevisión.

5. Se hace preciso **reforzar y mejorar la red pública de residencias de personas mayores**.

Es imprescindible establecer medidas de prevención y actuación inmediata y urgente ante casos de contagio dentro de las residencias. El personal de estas residencias debe tener suficiente formación, información y los necesarios equipos de protección individual y poder ser controlada su situación sanitaria mediante pruebas válidas. Asimismo, en determinados casos, debe contratarse un responsable sanitario al frente de cada residencia para velar por la calidad de la actuación mientras dure la situación.

También se hace preciso **reforzar los centros de salud y de su personal sanitario** de atención

primaria para que, cada uno de ellos, a partir del conocimiento de su población concreta del área de actuación que abarquen, puedan establecer medidas de prevención y atención específicas a su zona concreta. Cada centro de salud presenta características de población y dispersión geográfica distinta y pueden requerir medidas diferentes.

6. Es preciso asegurar la **debida coordinación entre los servicios sanitarios y los servicios sociales** responsables de las residencias para evitar la creación de puntos de decisión autónomos o independientes. Es preciso establecer a priori criterios claros, objetivos y previos para cuándo las personas de residencias deben ser trasladadas a hospitales. Evitar la sensación de que no se permite llevar a personas mayores de residencias que están enfermas a hospitales para su cuidado y atención cuando sea necesario.
7. Debe **dotarse a las Unidades de Cuidados Intensivos de los suficientes recursos**, respiradores, plazas y personal, y evitar cualquier sensación de posible colapso por un número bajo de plazas. Pudo ocurrir que parte de la respuesta inicial a la pandemia viniera determinada por el objetivo principal de evitar el colapso de respiradores/UCI y que esto condicionó sobremedida la gestión de la pandemia cuando luego no parece que fuera tan determinante este factor.
8. Debe **asegurarse la transparencia en la actuación pública**, tanto en los datos que se ofrezcan y en la comunicación e información que se facilite a la ciudadanía.
9. **Refuerzo de la gestión de los residuos**. Debe mantenerse un adecuado cauce de coordinación y control con los servicios de gestión de residuos, para evitar el contacto o acceso fácil a los residuos relacionados con situaciones como la pandemia.
10. Elaboración por el Gobierno de Navarra de un **Plan Integral de respuesta rápida y controlada** frente a posibles nuevas pandemias por virus o bacterias, que nos permita saber cómo actuar desde el primer momento. Dicho plan debe identificar cuáles son las medidas más urgentes y primeras, las medidas más importantes y los colectivos más vulnerables o susceptibles de mayor letalidad para asegurar su protección lo antes posible.
11. Creación desde los primeros momentos de un **Observatorio de la Evolución de la Enfermedad** y de las medidas que pueda estar provocando, con centralización de todos los datos relacionados con ella y puesta a disposición al público.
12. Realización lo más amplia que se pueda de **tests** a los colectivos de profesionales y de personas más vulnerables a la enfermedad y extensión a la población lo antes posible, para conocer la expansión e incidencia de la enfermedad, sin dilaciones. Necesidad de conocer a lo que nos estamos enfrentando desde los primeros minutos, su dimensión, sus focos, efectos sobre poblaciones diversas.
13. Dotación de un **laboratorio público específico de Navarra** para estos casos mientras sea necesario a partir de la red de laboratorios público-privados existentes en Navarra.
14. Disponer de una **red de industria propia en Navarra** a la que poder encargar la fabricación de materiales y equipos para la prevención, tests y cualesquiera otros elementos necesarios para combatir la pandemia, sin estar tan pendientes de un mercado exterior saturado en la demanda.
15. Potenciar la **industria farmacéutica de Navarra y la red de establecimientos farmacéuticos**, para que existan los materiales y medicamentos necesarios y para evitar abusos en los precios de venta de productos de necesidad.

16. Debe crearse un **almacén público de recursos sanitarios para casos de urgencia**, dotado de mascarillas, guantes, equipos de protección, etcétera, dirigido al personal profesional de centros sanitarios y residencias y a los colectivos más vulnerables de la población.
17. **Reforzar el Servicio de Consumo del Gobierno de Navarra** y los servicios de consumo de los municipios para que actúen de modo decidido frente a los abusos que puedan darse con cancelación de viajes sin devolución de dinero entregado, anulación de reservas o precios abusivos en materiales sanitarios, en alimentos o productos de necesidad.
18. Mejorar las **campañas de información a la población en relación con abastecimiento de alimentos y productos de necesidad**, para que no cundan situaciones de pánico o afán desmedido de acaparamiento.
19. **Mantenimiento de los servicios para las personas con discapacidad** física, cerebral o de cualquier otra índole, sin perjuicio de las garantías del personal que los atienda.
20. Asegurar el funcionamiento del **Banco o Bancos de Alimentos** para la población más vulnerable. No puede darse la sensación de que el Banco deja de funcionar, carece de recursos, etcétera, creando zozobra en la población socialmente más necesitada.
21. Impulso decidido e intenso a la **vivienda en régimen de alquiler**. En los casos en que sea necesario, aval del Gobierno de Navarra y respuesta de la Administración como garante ante el arrendatario fallido.
22. **Rehabilitación de edificios** comunitarios o del patrimonio cultural o similares que estén en desuso, abandonados o en mal estado, para albergar a personas que necesiten refugio o incluso vivienda social. Aprovechar grandes contenedores del patrimonio público para crear apartamentos sociales.
23. Revisión de **condiciones de habitabilidad de las nuevas viviendas** para que estas puedan contar con espacios abiertos suficientes (terrazas, balcones...) ante posibles casos de nuevos confinamientos.
24. Establecimiento de **sistemas electrónicos que permitan a los familiares visualizar o contactar con las personas confinadas en residencias** de mayores, hospitales, servicios de urgencias, centros penitenciarios, centros de internamiento, para que puedan conocer su estado.
25. **Refuerzo de los servicios internos de las policías municipal y foral** para evitar casos de abusos policiales o situaciones de trato no adecuado a los ciudadanos.
26. **Dotación de medios auxiliares para el apoyo a la policía** en tareas de vigilancia, control-formación o información de conductas de la población... al modo de los "naranjitos" de sanfermines o de los auxiliares de policía que establece la Ley Foral de Policías de Navarra.
27. Asegurar por parte de la policía y de la Administración que **no se discrimina a la población extranjera**, o por razones de "color" o religiosas, edad, género, etcétera.
28. Organización en la Administración Foral y en los municipios de más de 5.000 habitantes de **servicios de orientación al ciudadano (puntos de información ciudadana)**, a los que éste pueda llamar y formular sus dudas o pedir orientación sobre qué hacer en casos concretos.

29. **Establecer cauces de suministro de información por parte del Departamento de Educación y de las escuelas infantiles municipales** sobre el desarrollo del curso escolar, previsiones, medidas a seguir, etcétera.
30. **Evitar la brecha digital en materia de educación** que pueda suponer la impartición de clases escolares on line. Debe dotarse de los medios suficientes a los alumnos que menos disponibilidad económica tengan.
31. Asegurar que el funcionamiento de la Administración, los procedimientos administrativos y los servicios públicos o de interés para la ciudadanía **no se interrumpen** salvo en los casos y por el tiempo estrictamente necesario.
32. Diseño de auténticos **planes de teletrabajo** para asegurar que la Administración, sobre todo la foral, puede funcionar de forma continua el mayor tiempo posible.
33. **Gestión rápida y clara de las ayudas y prestaciones públicas** a desempleados, ERTES, autónomos, personas en situación de emergencia social...
34. La **campaña de la renta** debe poder mantener la atención presencial a las personas que carecen de los recursos informáticos o de la formación y conocimiento digital por su edad, condición, discapacidad, etcétera. El modelo de remisión (digital o físico para quien lo elija) de la declaración de la renta debería ser general o prácticamente total a todos los navarros, a medio plazo.
35. Asegurar que no se interrumpen en lo peor de la crisis **la renta garantizada** y los servicios básicos (agua, luz, gas, internet...) a quienes lo necesitan, tengan familia a su cargo...
36. Creación de un **Banco Público** como instrumento económico y financiero para el desarrollo y bienestar de las personas, familias y pymes y para evitar posibles excesos bancarios de la banca privada, a través del cual se realicen los pagos de las prestaciones y ayudas públicas a los beneficiarios o a las entidades que designen.
37. Adopción de medidas ágiles para el retorno a Navarra de quienes se vean imposibilitados de poder hacerlo por cierres de fronteras o cancelación de vuelos. Gestión de su situación, ayuda económica si es necesario y asistencia telefónica a esas personas mientras dure su situación de imposibilidad, información a la familia, etcétera.
38. **Suspensión del juego on line** mientras dure la situación, para evitar situaciones de ruina a personas adictas y a sus familias.
39. **Conversaciones con las empresas de servicios de interés general y con las entidades bancarias para que adopten medidas de compromiso social** mientras dure la situación necesaria para hacer frente a la pandemia y a su crisis económica.
40. **Reserva de días y creación de itinerarios libres y continuos** para pasear, correr y medios ecológicos de transporte alternativos, como la bicicleta, por ciudades y localidades de tamaño medio. Repensar la ciudad para los mayores de edad".

Con la remisión de estas sugerencias, el Defensor del Pueblo de Navarra procedió a poner fin a sus actuaciones, quedando a disposición del Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, para las aclaraciones que pudiera precisar.

5.2.12 Advertencia a varios ciudadanos de la existencia de indicios en viviendas de su propiedad que no estarían siendo destinadas a uso residencial.

Materia: Vivienda.

Administración destinataria: Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos.

Actuación: Supervisión de la actividad de la Administración.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que la Dirección General de Vivienda había remitido a un número elevado de ciudadanos un escrito en el que les informaba de la existencia de indicios de que viviendas de su propiedad no estaban siendo destinadas a uso residencial.

Asimismo, se recibió una queja de una persona, en la que exponía que la vivienda a la que se hacía alusión en un escrito de los citados se correspondía con su residencia habitual desde hace tres años y en la que vivía con sus tres hijas pequeñas. Señalaba que el consumo de agua de su vivienda era centralizado y se pagaba a la comunidad de vecinos, así como que tenía partes de tres viviendas por herencias todavía pendientes de resolver.

En los escritos de la Dirección General de Vivienda se informaba a los ciudadanos que era competente para el ejercicio de las funciones de control e inspección en materia de vivienda y les indicaba que la "no habitación" de vivienda podía dar lugar a un procedimiento de declaración de vivienda deshabitada y a la inclusión de la misma en el censo municipal correspondiente. También les advertía de la incoación de expedientes sancionadores o expropiatorios cuando así correspondiera.

Esta comunicación se realizaba, según se señalaba, para que los interesados pudieran remitir a la Sección de Inspección la acreditación de que se habitaba la vivienda.

Por último, se facilitaba en el escrito información acerca de la incorporación de la vivienda a la bolsa de alquiler de viviendas, y se les proponía que pusieran a disposición de Nasuvinsa sus viviendas vacías para que procediera a su alquiler, informándoles de las ventajas que tendrían los propietarios con esta actuación.

El Defensor del Pueblo de Navarra dirigió un escrito al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, para que informara sobre: a) el fundamento legal de la apertura de eventuales procedimientos sancionadores o expropiatorios a las personas físicas en los casos de viviendas no sometidas a regímenes de protección pública; b) el fundamento legal para solicitar a los ciudadanos que acreditaran la inexistencia de indicios de desocupación de viviendas que podían concluir en expedientes sancionadores o expropiatorios y en consecuencias que afectarían a sus derechos; y c) las consecuencias que adoptaría el departamento en caso de que los destinatarios no respondieran a tales escritos o no acreditaran la inexistencia de los referidos indicios.

El Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos remitió el siguiente informe:

- "a) La comunicación remitida a los titulares de viviendas con indicios de no haberlas destinadas a uso residencial durante seis meses consecutivos en el curso de un año, informaba de las consecuencias que pudieran derivarse, previa la tramitación del procedimiento declarativo de vivienda deshabitada.

La comunicación no hizo sino reflejar los efectos de la inscripción en el Registro de Viviendas Deshabitadas tal y como aparecen establecidos en las letras a) y b) del apartado 4 del artículo 42 sexies de la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del Derecho a la Vivienda en Navarra (Ley Foral de Vivienda):

“4. La inscripción en el Registro de Viviendas Deshabitadas de Navarra tendrá los siguientes efectos:

a) Inclusión en el censo de viviendas deshabitadas del Ayuntamiento correspondiente, de acuerdo con las previsiones contenidas en la Ley Foral reguladora de las Haciendas Locales de Navarra.

b) Servir de base para la incoación del correspondiente expediente sancionador o expropiatorio cuando así corresponda.”

Entendiendo la claridad de lo dispuesto en la Ley Foral, no se especificó que las consecuencias de inclusión en el Registro de Viviendas Deshabitadas, integrado en el Registro General de Viviendas de Navarra, en lo que se refiere a servir de base para la incoación del correspondiente expediente sancionador o expropiatorio cuando así corresponda, se prevé para las viviendas deshabitadas cuya titularidad corresponda a una persona jurídica, sin que fuera intención del Departamento concluir que también se prevén dichas consecuencias para las personas físicas.

No obstante, procederemos a corregir la redacción de la comunicación en posteriores campañas de inspección para una mejor comprensión de la misma.

b) El artículo 42 quinquies de la Ley Foral de Vivienda establece en su apartado 5 que “en

el acuerdo de inicio del procedimiento contradictorio se especificarán los indicios de no habitación que dan lugar a la apertura del procedimiento...”. Es decir, para poder iniciar el procedimiento de declaración de vivienda deshabitada es preciso, obviamente, tener indicios previos de no habitación. Por ello, se envió la comunicación al efecto de que pudieran desvirtuar dichos indicios, al amparo de lo señalado en el artículo 42 quater, apartado 1, de la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del Derecho a la Vivienda en Navarra, a cuyo tenor, “las personas físicas, jurídicas o privadas, estarán obligadas a proporcionar a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra ... toda clase de datos, informes, antecedentes y justificantes que pudieran incidir, directa o indirectamente, en la indagación de las situaciones de no habitación o de las personas o entidades responsables de tales situaciones”.

En cualquier caso, la única consecuencia que se deriva de la declaración de vivienda deshabitada cuya titularidad corresponda a una persona física, previa tramitación en su caso del oportuno procedimiento de declaración de vivienda deshabitada, es la inclusión en el censo de viviendas deshabitadas del Ayuntamiento correspondiente, de acuerdo con las previsiones contenidas en la Ley Foral reguladora de las Haciendas Locales de Navarra. Tal y como se ha expuesto, la apertura de expedientes sancionadores o expropiatorios únicamente correspondería en su caso en el supuesto de viviendas propiedad de personas jurídicas. No puede extraerse de la lectura de la comunicación remitida la conclusión de que esas fueran las consecuencias en caso de que no se desvirtuaran los indicios de no habitación por parte de las personas físi-

cas y, desde luego, no era esa en ningún caso la intención del Departamento. No obstante, como se ha indicado, se procederá a aclarar la redacción de cara a un mejor entendimiento de la misma.

- c) Previas las comprobaciones oportunas, con los destinatarios que no respondan a tales escritos o no desvirtúen los citados indicios, se podrá iniciar el procedimiento declarativo de vivienda deshabitada. Debe recordarse que la propia existencia de indicios de no habitación ya sería motivo para poder iniciar el correspondiente procedimiento de declaración de vivienda deshabitada, procedimiento en el cual también se concede fase de alegaciones al interesado para que alegue lo que estime oportuno y desvirtúe, por tanto, en su caso, la los indicios de no habitación. Sin embargo, se ha remitido una comunicación previa al efecto de obtener datos más fiables sobre dichos indicios que permitan aclarar la situación de habitación de las viviendas antes de proceder al inicio de los correspondientes procedimientos.

El procedimiento se iniciaría, en su caso, mediante resolución del Director General de Vivienda, especificándose los indicios de no habitación que dan lugar a la apertura del procedimiento y las medidas de fomento que se ofrezcan al titular o titulares destinadas a facilitarles el arrendamiento de la vivienda o la rehabilitación protegida de la misma, tras lo que se abrirá un trámite de audiencia por un periodo de diez días.

En caso de que las personas interesadas acrediten o justifiquen la inexistencia de los indicios de no habitación, se dictará resolución de terminación estimando las alegaciones formuladas en este sentido y ordenando el archivo del procedimiento.

Si no se presentan alegaciones, o presentadas no desvirtúan los indicios de no habitación y no se aceptaran las medidas de fomento, se dictará resolución declarando la vivienda como deshabitada, con traslado al Registro de Viviendas Deshabitadas para su inscripción.

Aceptadas medidas de fomento, arrendamiento o rehabilitación, con el compromiso de efectiva habitación o de solicitar la calificación provisional de rehabilitación protegida, respectivamente, en el plazo de tres meses, se dictará resolución suspendiendo el procedimiento.

Acreditada la efectiva habitación por un plazo superior a seis meses, o presentación de solicitud de calificación provisional de rehabilitación protegida, se dictará resolución archivando el procedimiento.

El plazo máximo para resolver el procedimiento contradictorio para la declaración de una vivienda deshabitada y notificar su resolución será de un año desde su incoación”.

A la vista de la información, el Defensor del Pueblo de Navarra, sin poner en cuestión el ejercicio de la función legal de inspección de la Dirección General de Vivienda, consideró oportuno formular al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos las siguientes recomendaciones:

“Primera. No emplear en modelos normalizados de requerimientos términos que puedan ser considerados como acusatorios o conminatorios hacia los ciudadanos y, por el contrario, utilizar una redacción que sea acorde con el derecho de todos los ciudadanos a ser tratados con cortesía, que recoge el artículo 103.1 de la Ley Foral 11/2019, de 11 de marzo, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del sector público institucional foral.

Algunos ciudadanos que han recibido este escrito, han mostrado su malestar con un tono que han calificado o tomado por “amenazante”. Así, en la queja a la que se hizo mención al iniciarse esta actuación de oficio, se expresaba lo siguiente: “Hemos recibido la carta adjunta de la Dirección General de Vivienda en la que se nos amenaza con la incoación de expediente sancionador o expropiatorio. La vivienda a la que se hace mención, es nuestra residencia habitual desde hace 3 años, y donde residimos con nuestras 3 hijas pequeñas. La Dirección de Vivienda hace referencia al consumo de agua como “indicador fiable”, cuando en nuestro caso el consumo es centralizado y se paga a la Comunidad de Vecinos. Sin entrar en debate sobre por qué tenemos partes de 3 viviendas (incluye una herencia a resolver), me parece muy poco profesional y cívico mandar una carta amenazante sin indicios sólidos, como por ejemplo, cotejar el consumo de luz. Amenazar con la expropiación y el desahucio de la vivienda familiar no es un asunto que la Dirección de Vivienda debiera tomarse a la ligera. Les ruego por favor que les hagan llegar nuestro malestar y solicito rectificación escrita”.

Segunda. Diferenciar el contenido del escrito según el destinatario sea una persona física o una persona jurídica, puesto que la tenencia de una vivienda deshabitada tiene unas consecuencias diferentes según el tipo de persona de que se trate.

Tal y como se reconoce en el informe remitido por el departamento, la expropiación de la vivienda y la sanción por desocupación de una vivienda que no se encuentre calificada como protegida, únicamente está prevista legalmente cuando su titular es una persona jurídica. En el caso de las personas físicas, la tenencia de una vivienda deshabitada tiene como consecuencia su inclusión en el censo de viviendas deshabitadas del ayuntamiento correspondiente, de acuerdo con las previsiones conte-

nidas en la Ley Foral reguladora de las Haciendas Locales de Navarra.

Tercera. Informar suficientemente a las personas destinatarias del escrito de los efectos que puede conllevar la inclusión de su vivienda en el censo de viviendas deshabitadas.

En el escrito analizado no se informa de la existencia de un impuesto municipal sobre viviendas deshabitadas, ni de las características de dicho impuesto, ni de los supuestos de exención, información que esta institución considera relevante por ser la consecuencia legalmente prevista para quienes tengan una vivienda deshabitada y que se vean incluidas en dicho censo.

Cuarta. Extremar la prudencia en la utilización de los consumos de agua obtenidos de oficio por el departamento como prueba de cargo, ya que existen supuestos, como el expuesto en la queja transcrita anteriormente, en los que puede dar la sensación de que una vivienda se encuentra deshabitada porque el consumo de agua se factura directamente a la comunidad de propietarios.

La utilización de los datos de consumos existentes en las viviendas puede resultar válida como forma de cribar las viviendas a las que se va a dirigir un requerimiento para la presentación de documentación. Sin embargo, dicho dato no debe emplearse como una presunción de desocupación de la vivienda, por lo menos en la forma en que se ha realizado, ya que no se presenta como un dato fiable en todos los casos para imponer las consecuencias legalmente establecidas por la tenencia de viviendas deshabitadas.

Quinta. En el escrito no se da un plazo, ni se indica dónde dirigir la documentación solicitada (al final de la carta se informa de una dirección de correo electrónico y de unos números de teléfono “para cualquier información complementaria”).

Esta institución garante de los derechos del ciudadano considera que los requerimientos que se realicen a los ciudadanos en los que se les solicite la aportación de pruebas que desvirtúen los indicios que tiene la Administración para considerar desocupada una vivienda, deben notificarse de acuerdo con los artículos 40 a 44 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, por tratarse de un acto que afecta a los derechos e intereses de los ciudadanos, evitando así la inseguridad jurídica que puedan generar escritos en los que se vinculan la expropiación y la sanción con la tenencia de una vivienda deshabitada.

Asimismo, se considera oportuno que la Administración fije un plazo determinado a los destinatarios del escrito para su contestación, así como los lugares donde pueden presentar la documentación requerida.

Las anteriores recomendaciones se realizan, aun considerando que el escrito analizado no forma parte, en sentido estricto, del procedimiento declarativo de una vivienda deshabitada previsto legalmente. No obstante, por razón de su contenido, este escrito puede ser percibido por sus destinatarios como integrante de dicho procedimiento”.

El Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos remitió la siguiente respuesta a las recomendaciones formuladas:

“Se realizan en el apartado 5 de su informe una serie de recomendaciones que a continuación se comentan.

Primera. Se acepta la recomendación. Las futuras comunicaciones se redactarán no empleando términos que puedan ser considerados como acusatorios o conminatorios hacia la ciudadanía, utilizando una redacción que sea acorde con el derecho de ésta a ser tratada con cortesía.

Segunda. En futuras comunicaciones a enviar a la ciudadanía se diferenciará, sin generar duda alguna, las consecuencias que se pueden derivar de la tenencia de una vivienda deshabitada, en función de si esta es titularidad de una persona física o de una persona jurídica.

Tercera. En futuras comunicaciones a enviar a la ciudadanía se informará suficientemente de los efectos que puede conllevar la inclusión de su vivienda en el Registro de viviendas deshabitadas, si bien los efectos en cuanto al posible impuesto municipal sobre viviendas deshabitadas dependen de las previsiones contenidas en la Ley Foral reguladora de las Haciendas Locales de Navarra y de las ordenanzas que, en su caso, puedan haber sido aprobadas por cada ayuntamiento.

Cuarta. Se extremará la prudencia la utilización de los consumos de agua, de forma que previamente al envío de nuevas comunicaciones se va a realizar un cribado de las viviendas que abonan el agua a través de la comunidad de propietarios (aun cuando ello no signifique que la vivienda pueda estar deshabitada), aquellas que no han tenido una lectura de contador instalado dentro de la vivienda, o las que puedan estar alquiladas. En cualquier caso, se ha de señalar que el dato del consumo del agua no constituye una “prueba de cargo”, si no tan solo un indicio que debe ser corroborado, y que, además, siguiendo las recomendaciones de las entidades encargadas del abastecimiento de agua, se toma en consideración únicamente en el caso de consumos de agua identificados como “NULL”, es decir, referidos a viviendas que carecen de contrato de consumo.

Quinta. Se acepta la recomendación. La comunicación a enviar a futuros ciudadanos señalará un plazo de 30 días desde la recepción de la comunicación para presente aquella documentación y/o información que estime pertinente y que permita incidir en la indagación de la situación de no habitación de la vivienda, señalándose los medios para presentar la documentación requerida. Además, se notificará de acuerdo con los artículos 40 a 44 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.”

A la vista de lo manifestado, y apreciando una actuación conforme a las recomendaciones, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a su intervención en este asunto.

5.2.13 Instalación de parques eólicos en el norte y zona media de Navarra.

Materia: Energía.

Administraciones destinatarias: Departamentos de Desarrollo Económico y Empresarial; Desarrollo Rural y Medio Ambiente; Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos; y Cultura y Deporte.

Actuación: Sugerencia normativa.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de la preocupación que generaban diversos proyectos de instalación de parques eólicos en el norte y zona media de Navarra.

En este sentido, se publicó en varios medios que estos parques eólicos se localizarían en los términos municipales de Abárzuza, Amescoa, Anue, Bera, Esteribar, Etxauri, Ezcabarte, Goñi, Guesálaz, Juslapeña, Lesaka, Lezaún, Lizoain, Odieta, Olai-

bar, Valle de Allín, Valle de Egüés, Valle de Erro y Valle de Yerri.

Asociaciones ecologistas, algunos de los cargos representantes y vecinos de los municipios afectados, mostraron su disconformidad y preocupación con las instalaciones proyectadas, principalmente por razones de impacto medioambiental, afección paisajística o de preservación del patrimonio histórico-cultural. Desde el ámbito local se cuestionó la reducción o anulación de autonomía local, al no disponer de posibilidades reales de decisión sobre tales instalaciones de gran magnitud y afección de enclave permanente en sus términos municipales. Además, se denunció que alguna de las empresas promotoras pretendía evitar los controles pertinentes, al dividirse de manera artificiosa los proyectos.

El Defensor del Pueblo de Navarra dirigió un escrito a los Departamentos de Desarrollo Económico y Empresarial, Desarrollo Rural y Medio Ambiente, Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y Cultura y Deporte, para que emitiesen un informe sobre este asunto.

De la información aportada por los departamentos en los correspondientes informes que remitieron, se desprendía que varios de los parques eólicos y molinos experimentales propuestos pretendían localizarse en los términos municipales navarros de: Abárzuza, Anue, Añorbe, Arróniz, Artajona, Azagra, Berbinzana, Egüés, Enériz, Erro, Eslava, Esteribar, Etxauri, Ezcabarte, Ezprogui, Falces, Gallipienzo, Garinoain, Goñi, Juslapeña, Larraga, Lerga, Lerín, Lesaka, Lizoain, Lumbier, Mendigorriá, Miranda de Arga, Odieta, Olaibar, Olite, Olza, Orkoien, Oteiza, Pueyo, Ribaforada, Sesma, Tafalla, Ujué.

Se concluyó que el número de parques ascendería, cuando menos, a veintisiete, a los que se sumarían cuatro molinos experimentales. El número total de aerogeneradores sería de 247, contando solo 22

parques de los que se tenían datos, y cuatro molinos. La altura total de cada aerogenerador se situaría entre los 180 y los 202,5 metros, mientras que los molinos experimentales podrían alcanzar los 245,5 metros.

Además, según distintas noticias aparecidas en los medios de comunicación, quedarían afectados también con futuros parques eólicos los términos municipales de: Améscoa, Bera, Guesálaz, Lezaún, Valle de Allín y Valle de Yerri.

El Defensor del Pueblo de Navarra apreció que el Decreto Foral 56/2019, de 8 de mayo, a diferencia de su precedente el Decreto Foral 125/1996, de 26 de febrero, no establece criterios sustantivos en orden a la protección de determinados valores medioambientales, urbanísticos, paisajísticos ni culturales; ni tampoco la limitación de parques eólicos en espacios naturales, entornos de núcleos de población, itinerarios de interés, etcétera. No obstante, consideró que estos deberían ser tenidos en cuenta en cada uno de los proyectos que se presentaron para su autorización. Realizó la consideración de que estos criterios previos y establecidos normativamente con carácter objetivo, debían ser objeto de cumplimiento por cada uno de los proyectos que se presentaron para su autorización ante la Administración de la Comunidad Foral de Navarra con el objetivo de continuar preservando la implantación de parques eólicos en la zona norte de Navarra.

En definitiva, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyó que esta nueva normativa supone un paso atrás en la protección del medio ambiente, la cultura y el paisaje navarro, puesto que descarta la preexistencia de un marco jurídico de referencia que informe, con la publicidad necesaria, a las empresas promotoras de los parques eólicos, a los municipios afectados y a los vecinos, organizaciones ecologistas y conservacionistas y, en definitiva, a la ciudadanía, en qué lugares de Navarra no es posible

o está limitado el emplazamiento de parques eólicos. Con la normativa actual, a diferencia de con la precedente, no se logra preservar las zonas de mayores valores naturales, faunísticos, paisajísticos y culturales de Navarra del impacto de los parques eólicos por medio de criterios generales, objetivos, previos y comunes. Por el contrario, queda todo relegado a procedimientos administrativos individualizados que dependen, en última instancia, no de la norma, sino de la Administración según su visión de cada proyecto.

Asimismo, defendió la necesidad de garantizar que el desarrollo energético mediante grandes proyectos de parques eólicos no altere el medio ambiente y otros valores dignos de protección, ni los hábitats naturales, ni la configuración y visión del medio rural de Navarra y su paisaje tradicional, en la misma línea que exponía el Departamento Desarrollo Rural y Medio Ambiente en su informe.

Si bien es cierto que, como exponía el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, en aquellos suelos que comprenden vegetaciones de especial interés, lugares de interés geológico, humedales y su banda de protección, zonas con riesgo de movimientos en masa, zonas fluviales, suelos de elevada capacidad agrológica; o constituyen áreas de especial interés para la fauna, zonas de conectividad territorial para la fauna, pequeños paisajes naturales o singulares, caminos históricos y zonas inundables; en todos ellos queda excluida la implantación de instalaciones energéticas, como los parques eólicos. Sin embargo, a excepción de las áreas de protección de la fauna silvestre, son lugares de reducida extensión, y por sus cualidades, ajenos a la implantación de parques eólicos. En ocasiones, resulta fácil evitarlos para ubicarse cerca, sin impedir así la concentración de aerogeneradores en el territorio elegido y los efectos conjuntos o más significativos del parque eólico.

También, este mismo departamento y el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial hacían referencia al Plan Energético de Navarra, pero este Plan, elaborado desde la óptica para la implantación del parque eólico, carece de cualquier valor normativo, sin que sean vinculantes sus previsiones.

De toda la información recibida, el Defensor del Pueblo de Navarra dedujo la existencia de varios parques eólicos que presentaban serios problemas para su viabilidad ambiental por su impacto sobre el medio ambiente (Jugondo I, en Larraga y Mendi-gorria, con afección sobre la avifauna del entorno, efecto barrera sobre los desplazamientos de la avifauna, impactos acumulativos con otras instalaciones, o Kresada, en Etxauri, con afección también sobre la avifauna y la red Natura 2000 de protección de espacios naturales a escala europea).

Otros parques se ubicaban en Áreas de Importancia Alta para la Conservación de la Avifauna Esteparia y necesitarían importantes estudios y, en su caso, correcciones para evitar afecciones por colisión a la avifauna amenazada o con otros grados de protección, a hábitats de interés comunitario, a las vegas de las riberas de ríos Arga y Ega, a la vegetación afectada... como son los casos de los parques de San Marcos, en Larraga, y Matazarra, en Oteiza y Larraga.

Otros parques también presentaban afecciones al patrimonio cultural e histórico de Navarra, como exponía el informe del Departamento de Cultura y Deporte, algunas de ellas incluso graves, como es el caso del parque eólico de Auzoberri, en Lesaka, que carece de cualquier referencia al abundante patrimonio cultural catalogado en la zona, y que, como resultado de ello, un aerogenerador “se implanta de lleno sobre el yacimiento arqueológico Agiña, catalogado con grado 1, lo cual supondrá su completa destrucción”. Y se añadía en ese informe que “las medidas de preventivas recogidas (...) resultan de imposible ejecución, puesto que el documento no

describe ningún bien más allá de menciones genéricas a yacimientos arqueológicos”. En el caso del parque eólico Judas, en Lumbier y Urraul Alto, “la principal afección (de la línea de evacuación) puede producirse a la Calzada romana del Pirineo, un bien patrimonial con grado 1, del que se conoce su traza pero no su estado de conservación en la zona de afección”, y “la principal afección de la obra se detecta en (...) el polígono 2 de Lumbier, por su proximidad a la importante villa romana de Iturriaga”; también debe evitarse la circulación de maquinaria pesada sobre los puentes de Iturriaga I y II.

En conclusión, existía un elevado número de proyectos de parques eólicos que presentaban importantes afecciones a valores hasta ahora protegidos eficazmente con arreglo al marco normativo existente entre 1996 y 2019 y que había sido objeto de sustitución por otro “liberatorio”.

El Defensor del Pueblo de Navarra también observó que la participación de los municipios, en su condición de entidad local básica de organización territorial y de cauce inmediato de participación ciudadana en los asuntos públicos (artículo 1.1 de la Ley reguladora de las bases de régimen local), se veía limitada a la participación formal y mínima, en el momento procedimental oportuno, de ser oída y consultada, sin que pudiera, en cambio, decidir de forma definitiva sobre el emplazamiento de proyectos de iniciativa privada y entidad económica que se pretendían instalar en su territorio.

Por ello, la institución se posicionó en contra de la implantación de estos proyectos de parques eólicos o similares de iniciativa privada y visión económica, cuando los municipios afectados quieran hacer prevaler la protección medio ambiental de su territorio y su derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado, así como a defenderlo (artículo 45 de la Constitución). Y, en este sentido, se posicionó a favor de que una nueva normativa foral reguladora

de la implantación de los parques eólicos recogiera esta importante cláusula de prevalencia del interés público local de carácter medio ambiental sobre el interés privado de carácter económico (aun cuando esté ligado a lo energético) en el territorio municipal.

De conformidad con todo lo expuesto, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó oportuno formular la siguiente sugerencia a los diferentes Departamentos:

“Sugerir a los Departamentos de Desarrollo Económico y Empresarial, Desarrollo Rural y Medio Ambiente, Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y Cultura y Deporte, que, coordinadamente entre sí, y con otros departamentos que fuera necesario, impulsen una disposición general que, en relación con la pretensión de la implantación de parques eólicos en Navarra, esté dirigida a una mejor y mayor protección de los valores medioambientales, urbanísticos, paisajísticos, culturales, etcétera, que pueden verse afectados por la instalación de dichos parques eólicos, mediante: a) la introducción de criterios sustantivos que ordenen y, en su caso, limiten a priori y objetivamente tal instalación en grandes zonas del territorio de Navarra y aseguren un modelo territorial y medioambiental sostenible, y b) el reconocimiento del derecho de los municipios y de las entidades locales a establecer una protección adicional de su territorio de carácter medioambiental y a decidir, en su caso, su no implantación o su limitación.”

Tras el traslado de este contenido a los diferentes departamentos se recibieron las siguientes respuestas:

El Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos informó lo siguiente:

“Se ha de señalar que, en el marco del proceso de revisión y/o actualización de los diferentes instrumentos de ordenación del territorio iniciado por la Dirección General de Ordenación del Terri-

torio del Departamento que dirijo, se valorará la oportunidad de modificar las determinaciones relativas a la implantación de instalaciones energéticas, atendiendo a los principios del desarrollo territorial sostenible y al modelo territorial resultante del proceso de revisión de la Estrategia Territorial de Navarra, ya en curso”.

El Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente informó lo siguiente:

“Recogiendo la sugerencia del Defensor del Pueblo, este Departamento va a proponer una reflexión entre los Departamentos concernidos para un posible impulso de una nueva disposición general en relación con la implantación de parques eólicos en Navarra.”

El Departamento de Cultura y Deporte, concretamente el Servicio de Patrimonio Histórico, informó lo siguiente:

“Después de casi 25 años de estudio e informe de los parques eólicos que se han instalado en Navarra en lo que afecta a la protección del Patrimonio Histórico, y de observar los efectos de las distintas implantaciones, no cabe sino estar de acuerdo con el análisis y conclusiones del escrito del Defensor del Pueblo, que nos parece muy acertado. Por tanto, desde este Servicio podremos colaborar en lo que sea preciso en la línea de la solicitud del Defensor del Pueblo de Navarra.”

El Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial informó lo siguiente:

“En el ánimo de cumplir con los objetivos climáticos y de energía asumido por la UE en lo relativo a las energías renovables y, sin olvidar la protección del medio ambiente y otros valores, así como la participación de los municipios, se toma nota de la sugerencia del

Defensor del Pueblo, para su análisis y trabajo, en su caso, con el resto de Departamentos de Gobierno de Navarra afectados.”

A la vista de ello, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró aceptada la sugerencia y dio por finalizadas sus actuaciones.

5.2.14 Fallecimiento de un preso navarro en el centro penitenciario de Zaballa (Álava).

Materia: Seguridad ciudadana.

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 muerte de un preso navarro en la cárcel de Zaballa, en Álava, a la que había sido trasladado desde la prisión de Pamplona/Iruña.

Según lo publicado, el fallecido, de treinta y dos años de edad, fue hallado ahorcado en el módulo 4 del centro penitenciario de Zaballa, donde fue encontrado por sus compañeros. El joven, antes de su traslado a Zaballa, se encontraba en la enfermería del centro penitenciario de Pamplona/Iruña. Una vez trasladado, a pesar de que solicitó en dos ocasiones por escrito ser visto por un psicólogo, no consiguió la asistencia reclamada, señalaban los medios.

El Defensor del Pueblo de Navarra dirigió un escrito al Defensor del Pueblo de España para su valoración, y, en su caso, inicio de las actuaciones de supervisión correspondientes ante el órgano administrativo competente.

El Defensor del Pueblo de España comunicó a la institución que se había dirigido a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, quien le remitió el siguiente informe:

“El día 12 de septiembre de 2020, a las 11:55h,

un interno del módulo 4 de la prisión de Araba/Álava avisó a los funcionarios de que ha encontrado a su compañero de celda suspendido de un cordón de una prenda de vestir sujeto a la percha de la ducha de la celda. Al personarse los funcionarios en dicha dependencia, encuentran que otros dos internos han logrado descolgarle y han iniciado maniobras de reanimación. Avisados el Jefe de Servicios y los Servicios Médicos del centro penitenciario, se personan en el módulo a las 12:05h.

Los Servicios Médicos se hacen cargo de las maniobras de reanimación del interno hasta la llegada de los médicos del Servicio de Emergencias, aproximadamente a las 12:20h. Los sanitarios continúan la reanimación cardiopulmonar hasta las 13:35h, momento en el que certifican la defunción del interno. Según los informes médicos del Servicio Médico del centro penitenciario y del Servicio de Emergencias, el interno presentaba lesiones en el cuello compatibles con ahorcamiento, estando a la espera del resultado de la autopsia. El interno había sido atendido en agosto por la psicóloga del programa de drogodependencias en el que participaba, no constando solicitudes sin atender a los psicólogos del centro penitenciario.

En relación a este asunto, se ha procedido a la apertura de la Información Previa 2020/125, que, en estos momentos, se encuentra en trámite por la Unidad de Análisis e Inspección.

Con motivo de dicho fallecimiento, el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 3 de Vitoria ha abierto las Diligencias Previas número 1100/2020, pendientes de sustanciación”.

A la vista de dicha información el Defensor del Pueblo de España comunicó que proseguía con sus actuaciones.

5.2.15 Instalación de parques solares en las laderas norte y sur del monte El Perdón-Erreniega.

Materia: Energía.

Administraciones destinatarias: Departamentos de Desarrollo Económico y Empresarial; Desarrollo Rural y Medio Ambiente; Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos; y Cultura y Deporte.

Actuación: Supervisión de la actividad de la Administración.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de la existencia de diversos proyectos de instalación de parques solares en la ladera norte y en las laderas sur del Monte El Perdón-Erreniega.

Se publicaba que varios de esos parques solares se localizarían en los términos municipales de Adiós, Uterga, Muruzábal, Cendea de Galar, Cendea de Cizur y Beriáin, y que ocuparían alrededor de seis millones de metros cuadrados (600 hectáreas) en la ladera sur del Perdón-Erreniega, y ocho millones de metros cuadrados (800 hectáreas) en la ladera norte.

Varios representantes y vecinos de los municipios afectados mostraban su disconformidad con las instalaciones proyectadas por razones de grave afección paisajística, impacto medioambiental, alteración sustancial de los valores agrícolas de las parcelas actualmente en cultivo o la alteración irreversible de la visual desde el Camino de Santiago y desde los núcleos de población. También, desde la perspectiva local, se cuestionó la reducción o anulación de la autonomía local, al quedar los municipios sin posibilidades reales de decidir sobre unas instalaciones de gran magnitud y afección que se enclavarían durante un largo periodo de tiempo en sus términos municipales.

El Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió a los departamentos de Desarrollo Económico y Empresarial, Desarrollo Rural y Medio Ambiente, Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y Cultura y Deporte, para que informaran al respecto.

De la información remitida por el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial, el Defensor del Pueblo de Navarra comprobó que se habían recibido hasta el momento tres solicitudes de autorización administrativa previa presentadas por Solaria Promoción y Desarrollo Fotovoltaico SL, correspondientes a tres instalaciones de las siguientes características:

Expediente	Instalación	Potencia (MW)	Término municipal	Nudo Evacuación
5087	SERENA SOLAR 1	49,9	Adiós	Muruarte
5089	SERENA SOLAR 3	49,9	Adiós	Muruarte
5110	AMAYA SOLAR 4	47,9	Adiós	Muruarte

Según se informaba, en ese momento las tres solicitudes se encontraban en fase de análisis por parte del Servicio de Ordenación Industrial, Infraestructuras Energéticas y Minas, no habiéndose iniciado su tramitación, que debería ajustarse, entre otras, a la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, la Ley 21/2013, de 9 diciembre, de Evaluación Ambiental, y la Orden Foral 64/2006, de 24 de enero, por la que se regulan los criterios y las condiciones ambientales y urbanísticas para la implantación de instalaciones para aprovechar la energía solar en suelo no urbanizable.

Asimismo, se indicaba que los expedientes no habían sido sometidos al trámite de información pública, no habiéndose solicitado tampoco informe alguno a otras Administraciones u organismos afectados.

Por último, el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial informó que, en los próximos meses, la empresa pretendía solicitar autorización administrativa previa para las siguientes tres instalaciones:

Instalación	Potencia (MW)	Nudo Evacuación
SERENA SOLAR 1	49,9	Muruarte
SERENA SOLAR 3	49,9	Muruarte
AMAYA SOLAR 4	47,9	Muruarte

El Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente informó que, en lo que competía al mismo, solo había recibido una consulta referente a los municipios de Adiós y Garinoain, siendo la empresa promotora Solaria Promoción y Desarrollo Fotovoltaico SL. La extensión afectaría a 400 hectáreas.

En el informe de compatibilidad ambiental, con respecto a los condicionantes que pudieran determinar o condicionar la autorización de las instalaciones solares fotovoltaicas que fueron sometidas a la consulta del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, en relación con la afección de la instalación proyectada en el municipio de Adiós, este departamento informó lo siguiente:

“Las parcelas seleccionadas deberán cumplir los criterios establecidos en la Orden Foral 64/2006, de 24 de febrero, del Consejero de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda, por la que se regulan los criterios y las condiciones ambientales y urbanísticas para la implantación de instalaciones para aprovechar la energía solar en suelo no urbanizable.

De acuerdo al artículo 3 de la citada Orden Foral no se podrán ubicar instalaciones solares en Suelo no urbanizable de protección, subcategorías suelos de valor ambiental y paisajístico declarados por el planeamiento urbanístico, de acuerdo con lo establecido en la Ley Foral 35/2002, sin perjuicio de lo establecido en la disposición transitoria. Así, deberá consultarse el Plan urbanístico municipal de ambos municipios para comprobar esta condición.

Sobre las parcelas del municipio de Adiós, cabe señalar que la consulta se realiza sobre prácticamente dos tercios de la superficie del municipio, al norte de la población, con una superficie aproximada de 400 ha. En este caso se habrá de considerar como factor limitante la pérdida de suelos con buena capacidad agrológica”.

Como conclusión, en el informe se señalaba:

“Por todo lo expuesto, la Sección de Impacto Ambiental considera que se deberán acotar las superficies destinadas a la actividad en análisis, en especial teniendo en cuenta la enorme superficie sujeta a consulta en el municipio de Adiós, y considerando, en cualquier caso, que no se permite la eliminación de vegetación natural (...)”

El Departamento de Cultura y Deporte informó que por el momento no había recibido ninguna solicitud, y, respecto la protección del Camino de Santiago, que “tiene establecida una franja de protección de 30 metros contados a cada lado de la arista del camino en suelo rústico, pero nada más”.

En el mismo sentido, el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, informó que no le constaba entrada de documentación alguna relativa a la posible implantación de parques solares en la ladera norte y en la ladera sur del Perdón-Erreniega.

A la vista de toda la información recibida, el Defensor del Pueblo de Navarra manifestó que la Orden Foral 64/2006, de 24 de febrero, del Consejero de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda, por la que se regulan los criterios y las condiciones ambientales y urbanísticas para la implantación de instalaciones para aprovechar la energía solar en suelo no urbanizable, en su exposición de motivos, señala que la apuesta por el desarrollo de la energía

solar en Navarra debe armonizarse con la doble necesidad de asegurar su ordenada implantación sobre el territorio y garantizar la conservación de los valores naturales más relevantes. Y también señala que las instalaciones solares fotovoltaicas o solares termoeléctricas precisan una amplia superficie de ocupación, que puede implicar afecciones negativas para las comunidades vegetales de interés, la flora y la fauna, un impacto paisajístico apreciable y el derivado de la necesaria instalación de las líneas de evacuación eléctrica.

La institución dedujo de la regulación expuesta que la implantación de instalaciones solares fotovoltaicas en el territorio de la Comunidad Foral de Navarra debe compatibilizarse con el respeto a determinados valores naturales, ambientales, paisajísticos, histórico-culturales, agrícolas, urbanísticos, etcétera, del suelo donde se proyectan dichas instalaciones, y que el estudio sobre afecciones ambientales que se presente por el promotor, junto con el proyecto de instalación, debe tener un contenido mínimo que permita a la Administración competente velar por el respeto a los valores protegidos, así como un análisis de las alternativas existentes.

Se hacía preciso, por tanto, a criterio del Defensor del Pueblo de Navarra, garantizar que el desarrollo energético mediante grandes proyectos de parques solares no altere el medio ambiente, ni otros valores dignos de protección, ni los hábitats naturales, ni la configuración y visión del medio rural de Navarra y su paisaje tradicional.

Asimismo, esta institución, en línea con lo expuesto en el informe de compatibilidad ambiental del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, emitido a petición del promotor de las instalaciones proyectadas, consideró que determinadas instalaciones, como consecuencia de la gran superficie que ocupan y al ámbito de afección en un determinado municipio (en el caso de Adiós, según

se indicaba, la superficie afectada sería de 400 hectáreas), pueden malograr la preservación de determinados valores a proteger, dada su importante afección en el paisaje o a la pérdida de capacidad agrológica de los suelos.

Por ello, la constatación de lo reseñado unido a la controversia y disconformidad que estaban generando algunas actuaciones anunciadas, llevó al Defensor del Pueblo de Navarra a emitir la siguiente sugerencia:

“Sugerir a los Departamentos de Desarrollo Económico y Empresarial; Desarrollo Rural y Medio Ambiente; Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos; y Cultura y Deporte, 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”.

El Departamento de Cultura y Deporte remitió un escrito informando que aceptaba la sugerencia de velar por la protección de los valores histórico-culturales.

El Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente informó que aceptaba la sugerencia formulada, velando de un modo intenso y efectivo por la necesaria protección de los valores naturales, ambientales, paisajísticos y agrícolas del suelo. Asimismo, en cuanto a evitar instalaciones de superficies desproporcionadas o que ocupen excesivamente un ámbito significativo de un determinado municipio, indicó que “habrá que estudiar con detalle cada proyecto concreto para definir correctamente esa desproporción o esa ocupación excesiva, términos ambos que pueden dar lugar a diferentes interpretaciones. Y contando para ello, por supuesto, con la opinión de la entidad local en cuestión”.

A fecha de cierre de este informe no se había recibido la contestación de los restantes departamentos a la sugerencia formulada.

5.2.16 Valoración de lenguas extranjeras en concursos de méritos y no valoración del euskera.

Materia: Euskera.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

Actuación: Sugerencia normativa.

El Defensor del Pueblo de Navarra ha recibido durante los últimos años varias quejas frente a diversas convocatorias de provisión de puestos de trabajo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea cuya cobertura se realiza mediante valoración de méritos de los aspirantes que concurren.

El objeto de todas las quejas es similar: poner de manifiesto que, en lo que respecta a las zonas mixta y no vascófona que contempla la Ley Foral del Euskera, el conocimiento de idiomas extranjeros (inglés, francés o alemán) es valorado para acceder a las plazas, mientras que el conocimiento del euskera, lengua propia y parcialmente cooficial en Navarra, no es valorado.

En uno de los informes remitidos por el Departamento de Salud en relación con una I de esas quejas, este señaló que la normativa aplicable era la Orden Foral 110/2011, de 19 de septiembre, de la Consejera de Salud, reguladora de los baremos de méritos a aplicar en los procedimientos de ingreso y provisión de puestos de trabajo en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Conforme a esta orden foral mientras las lenguas extranjeras se puntúan por igual en toda Navarra, el euskera tan sólo es valorado como mérito en la zona vascófona. Y el departamento añadía que descarta expresamente

su valoración como mérito en las zonas mixta y no vascófona como consecuencia de la declaración de nulidad de determinados artículos del Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, por el que se regula el uso de euskera en las Administraciones Públicas de Navarra, sus organismos públicos y entidades de derechos público dependiente.

El Defensor del Pueblo de Navarra ya había emitido anteriormente una sugerencia al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior (Q20/458), en la que proponía:

“Sugerir al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, en relación con una queja presentada frente a varias convocatorias de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en las que no se valora el conocimiento del euskera en las zonas mixta y no vascófona, en tanto que sí puntúa el conocimiento de idiomas extranjeros, que impulse la aprobación de una norma que regule la valoración del euskera en el acceso a puestos de trabajo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y que garantice que el euskera, en cuanto lengua propia de Navarra, no sea valorado menos que los idiomas extranjeros cuando estos se valoren como un mérito de forma general y no derivada del puesto de trabajo”.

Acerca también de esta cuestión, en el Dictamen del 24 de febrero de 2020, del Consejo de Navarra, sobre la exigencia o valoración del conocimiento de euskera como mérito en la zona no vascófona, se señalaba lo siguiente:

“Para la valoración del euskera en la zona no vascófona, en consecuencia, habrá que estar, para cumplir con la sentencia, a las pautas que ofrece la misma. Obviamente, también, al propio contenido de la actuación administrativa de que se trate. Decimos esto último, porque puede haber supuestos en

que la valoración del conocimiento de una lengua distinta del castellano pueda ser objeto de valoración, en cuyo caso, no se alcanza a ver motivo por el cual pueda ser valorado, por ejemplo, el conocimiento de la lengua francesa o inglesa, y no del euskera que, además, es una lengua propia de Navarra y todos los ciudadanos tienen derecho a conocerla y usarla, tal y como dispone el artículo 2 de la LFE y se encarga de recordar el Tribunal Superior de Justicia de Navarra en su Sentencia 590/2004, de 20 de mayo, al precisar, además, que ninguna de las lenguas europeas se encuentra en esa posición y que no se pueden equiparar unidades de comparación heterogéneas, pretendiendo uniformar lo que es diferente en su concepción legislativa. En ello insisten, también las Sentencias 633/2004, de 3 de junio, y 812/2004, de 30 de julio, del mismo Tribunal”.

Por todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra dirigió un escrito al Departamento de Salud, a fin de valorar una posible sugerencia en orden a una modificación de la precitada Orden Foral 110/2011, de 19 de septiembre, de la Consejera de Salud.

En el informe remitido por el Departamento de Salud, se venía a reconocer que, en las zonas mixta y no vascófona de la Ley Foral del Euskera, el conocimiento de esta lengua no se valora ni se valorará por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, a diferencia de lo que sucede con el conocimiento del inglés, francés y alemán, en tanto el Gobierno de Navarra no realice el correspondiente desarrollo reglamentario. Según se argumentaba, dicha situación sería resultado de las sentencias 216, 217 y 218/2019, de 27 de septiembre, del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, que anularon varios preceptos del Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, por el que se regula el uso del euskera en

las Administraciones Públicas de Navarra, sus organismos públicos y entidades de derecho público dependientes.

El Departamento de Salud señalaba que seguiría aplicando la Orden Foral 110/2011, de 19 de septiembre, cuya modificación no se contempla porque “fue fruto de una intensa negociación y acuerdo con las organizaciones sindicales, siendo voluntad del Departamento de Salud respetar los acuerdos alcanzados con los agentes sociales, como contribuyentes a la defensa y promoción de los intereses económicos y sociales de las personas empleadas públicas del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea”.

El Defensor del Pueblo de Navarra indicó al Departamento de Salud que la Ley Foral 18/1986, de 15 de diciembre, del Euskera, declara que el castellano y el euskera son lenguas propia de Navarra, y establece como objetivos esenciales amparar el derecho de los ciudadanos a conocer y usar el euskera, proteger la recuperación y el desarrollo del euskera señalando las medidas de fomento de uso, así como garantizar tal uso y la enseñanza con arreglo a principios de voluntariedad, gradualidad y respecto con la realidad sociolingüística de Navarra.

Asimismo, esta Ley Foral impone a los poderes públicos la necesidad de adoptar cuantas medidas sean necesarias para impedir la discriminación de los ciudadanos por razones de lengua. Y, concretamente, en relación a la zona mixta, para garantizar el derecho de los ciudadanos al uso tanto del castellano como del euskera, dispone que las Administraciones públicas podrán especificar en la oferta pública de empleo de cada año las plazas para acceder a las cuales sea preceptivo el conocimiento del euskera; así como valorar como mérito el conocimiento del euskera en las convocatorias para el acceso a las demás plazas.

Por otra parte, en atención al criterio defendido en el dictamen emitido por el Consejo de Navarra, la

institución determinó que, si dicho criterio es sostenido en relación con la zona no vascófona, debe concluirse que, con mayor razón, ha de mantenerse en relación con la zona mixta. En todo caso, tanto el Tribunal Superior de Justicia de Navarra como el Consejo de Navarra no consideran pertinente la valoración, con carácter general, de una lengua extranjera y la exclusión del euskera en dicha valoración, dado el carácter de lengua propia de Navarra que se predica de esta última.

A criterio del Defensor del Pueblo de Navarra las alegadas sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, de 27 de septiembre de 2019, anularon los preceptos del Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, sobre valoración del euskera en las zonas mixta y no vascófona, por la desproporción de los porcentajes asignados. En ningún caso, establecieron que se pueda valorar una lengua extranjera, con carácter general, y no el euskera como lengua propia de Navarra. Como se ha señalado, sobre este último punto, el criterio jurisprudencial establece la pertinencia de valorar el euskera, como mínimo, igual que una lengua extranjera cuando esta se considere, con carácter general, un mérito lingüístico.

El hecho de reconocer que es posible la modificación de la Orden Foral 110/2011, de 19 de septiembre, y justificar el no hacerlo en pretendidos argumentos de “una intensa negociación y acuerdo con las organizaciones sindicales” y en generalidades como que los agentes sociales contribuyen “a la defensa y promoción de los intereses económicos y sociales de las personas empleadas públicas del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, a criterio del Defensor del Pueblo de Navarra no podía servir para mantener sine die una situación a todas luces injusta, discriminatoria y contraria a los pronunciamientos emitidos por el Consejo de Navarra, el Tribunal Superior de Justicia de Navarra y el Defensor del Pueblo de Navarra.

Por todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra emitió la siguiente sugerencia:

“Sugerir al Departamento de Salud que modifique lo antes posible la Orden Foral 110/2011, de 19 de septiembre, de la Consejera de Salud, que regula los baremos de méritos a aplicar en los procedimientos de ingreso y provisión de puestos de trabajo en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, e incluya la valoración del conocimiento del euskera, lengua propia de Navarra, cuando se valore, con carácter general, el conocimiento de idiomas extranjeros para puestos de trabajo de las zonas mixta y no vascófona”.

El Departamento de Salud remitió un informe en el que se concluía que no va a adoptar medidas conformes con el sentido de la sugerencia.

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.

El Defensor del Pueblo de Navarra elaboró un documento sobre la prestación del servicio público en el medio rural, que fue remitido al resto de defensorías para que realizaran las aportaciones oportunas.

El taller preparatorio de las jornadas estaba previsto que se celebrará en Pamplona/Iruña los días 28 y 29 de abril de 2020, pero, por causa de la covid-19, se acordó su suspensión.

Asimismo, las XXXV Jornadas de Coordinación, previstas para el mes de octubre de 2020, también tuvieron que ser pospuestas, sin que todavía se hayan celebrado.

El documento integro que elaboró 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:

<http://www.defensornavarra.com/index.php?/es/Informes-y-otras-publicaciones/Otras-publicaciones/Prestacion-del-servicio-publico-de-salud-en-el-medio-rural>

Dicho borrador contiene las siguientes recomendaciones:

“Los Defensores del Pueblo, conscientes de los diversos problemas que se dan en la prestación del servicio público de salud en el medio rural:

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 y proximidad, 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. Apoyamos que el personal sanitario y asistencial que presta sus servicios en el medio rural tenga un régimen jurídico espe-

cífico 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.

Quinta. 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.

Sexta. 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.

Séptima. Vemos necesario que se adopten las medidas que resulten precisas para impulsar la “telemedicina”, 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.

Octava. 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 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.

Novena. 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.

Décima. 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.

Undécima. 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.

Duodécima. 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.

Decimotercera. 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.

Decimocuarta. 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, si quiera de los más básicos o necesarios.

Decimoquinta. 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.

Decimosexta. 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 pueda 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 el anterior informe anual, se recogía que, una vez aprobada la Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero de 2019, para la acreditación de familias de monoparentales, quedaba pendiente su desarrollo reglamentario. El Departamento de Derechos Sociales informa que, durante 2020, se ha trabajado en la aprobación del citado reglamento, pero que la situación sanitaria sobrevinida ha dificultado la culminación de las tareas y la coordinación con otros departamentos implicados.

A este respecto, la institución ve preciso insistir

en la necesidad de aprobar con celeridad la norma, pues la ausencia de desarrollo limita la aplicación de determinados beneficios previstos en la ley, estándose ante un asunto que viene suscitando quejas en los últimos años.

Por otro lado, en lo que se refiere a la planificación y programación de actuaciones, en el informe de 2019, se hacía referencia a la especial incidencia que había tenido la llegada de un elevado número de menores extranjeros no acompañados. En 2020, por causa de la pandemia de covid-19, esta situación se ha visto alterada, explicándose en el informe remitido por el Departamento de Derechos Sociales que:

“El año anterior la llegada de Menores Extranjeros no acompañados tuvo un inmenso impacto tanto en el uso del acogimiento residencial, como medida protectora, como en los programas de apoyo a jóvenes en procesos de autonomía. Para tal fin se generaron numerosos recursos con el objeto de dar cobertura a estos menores y jóvenes migrantes. La planificación del 2020 incorporaba estos nuevos recursos y servicios dentro del sistema de protección; sin embargo, con la llegada de la covid nos encontramos con un nuevo escenario que nos permite ordenar, revisar y evaluar lo realizado hasta la fecha. La ausencia de la llegada de menores, la experiencia acumulada en la intervención con los mismos, unida a la mayoría de edad de muchos de ellos (algunos por acceso al sistema siendo ya mayores de edad, otros por finalizar procesos de autonomía) nos dirige hacia un modelo de intervención más integrador, de tal forma que una vez que acceden al centro de observación y acogida específico para menores migrantes, y tras valorar su situación de desprotección, se puedan incorporar

a los programas de acogimiento residencial y familiar, del sistema de protección ordinario.

Por lo motivos expuestos, a lo largo de este año dos centros destinados exclusivamente a menores migrantes dejaron de funcionar (a finales del mes de junio del 2020, el COA Iturmendi y finales de 2020 el ARE Gazolaz)”.

Es decir, se viene a explicar que, extinguida la situación excepcional de llegada de menores que se dio en 2019, se ha apostado por integrar la atención a este colectivo en los recursos ordinarios del sistema de protección de menores.

Por otro lado, el Departamento de Derechos Sociales informa que, a lo largo de 2020, conforme a las directrices del II Manual de Procedimiento sobre la protección a la infancia y adolescencia, ha continuado el trabajo en la mejora de los programas y recursos preventivos de preservación familiar, en la reforma del servicio de puntos de encuentro familiar, en la intensificación de los programas de acompañamiento social y terapéutico en los procesos de acogimiento familiar y adopción nacional e internacional, y en la ampliación y descentralización a nivel de Área de Servicios Sociales respecto de los programas especializados de intervención familiar, aspectos todos ellos a los que también se hacía alusión en el informe anual precedente.

Como medidas concretas, se han producido las siguientes:

- El aumento de diez plazas de autonomía para menores que, al terminar una medida de internamiento, tengan una situación psicosocial que haga imposible su reincorporación al domicilio familiar. Dicho programa abarca las edades comprendidas entre los 17 y los 21 años, e incluye un soporte económico mensual que garantice la cobertura de las necesidades básicas, así como un acompañamiento social durante todo el periodo de la prestación.

- La creación de un programa de atención terapéutica extrajudicial para menores y familias inmersas en contextos de violencia filio-parental (20 plazas).
- La ampliación del programa de educación de adolescentes (de 12 a 22 plazas)

En relación con los recursos del sistema de reforma, destaca la adopción y formalización, mediante concierto social, durante 2020, de las siguientes medidas:

- a) Un recurso de 10 plazas de internamiento en régimen semiabierto y/o abierto para el cumplimiento de medidas judiciales.
- b) 25 plazas de internamiento en régimen cerrado, semiabierto o abierto con internamiento terapéutico (fines de semana en centro).
- c) 6 plazas de convivencia en grupo educativo.
- d) Un nuevo Centro de día de Justicia Juvenil-cumplimiento de medidas judiciales (16 plazas).
- e) Un servicio de medio abierto, de medidas judiciales.

Además, se ha procedido a la evaluación intermedia del II Plan Integral de apoyo a la familia y a la infancia, señalando el Departamento de Derechos Sociales los siguientes aspectos más relevantes:

“a) Limitaciones del proceso evaluativo:

- Dificultades para identificar los agentes a la hora de reportar la información, al ser un documento intersectorial multiagente.
- Desconocimiento del Plan entre los agentes con responsabilidad y otros agentes (SSB/ CSS/ y organizaciones sociales).
- Impacto de la covid-19.
- Cambios producidos en las Direcciones

Generales.

- Ausencia de información en ámbitos clave de la evaluación.

b) Valoración del Plan:

- Aspectos mejor valorados: teóricos (los relativos al enfoque, el diseño y el alcance).
- Aspecto peor valorado: implementación práctica.

c) Recomendaciones:

- Información y formación hacia los equipos de Atención Primaria, Educación y Salud.
- Mejorar la coordinación y trabajo en red.
- Mayor dotación de recursos económicos (prestaciones económicas y recursos de atención socioeducativa y psicosocial) y técnicos.
- Mantener el enfoque preventivo y comunitario del Plan.
- Aumentar la socialización interna del plan, identificar a agentes responsables y acciones claves.

Aspectos a tener en cuenta con la covid-19: conciliación, deterioro sanitario por el confinamiento, brecha tecnológica, etcétera”.

Por último, se destaca en el informe recibido la incidencia que la crisis sanitaria ha tenido en la planificación y programación de las actuaciones realizadas en 2020 en el ámbito de la infancia y la familia, habiéndose adaptado la mayoría de recursos, servicios y atenciones realizadas para posibilitar el acceso presencial, cuando fue posible, o telemático, y participado en la Mesa Interdisciplinar covid-19 de Infancia-Adolescencia de Navarra.

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, 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 en cada momento el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y, en su caso, la redefinición de las citadas prioridades.

Valoramos positivamente el enfoque de integración de la atención de menores extranjeros no acompañados a través de los recursos normalizados del sistema, considerando 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.

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 el ejercicio anterior, informa que, en el contexto de elaboración del II Plan de Apoyo a la Familia, a la Infancia y a la Adolescencia, se ha incluido un área de

actuación en esta materia, en colaboración con las entidades que actualmente integran la Alianza por los Derechos de la Infancia.

Además, se ha procedido a la renovación de las personas y entidades participantes en el Consejo del Menor, con presencia de seis entidades sociales y cinco personas menores de edad.

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 se ha impulsado un trabajo coordinado y dialogado entre las redes familiares y profesionales, mediante una formación dialógica para profesionales de Servicios Sociales, Salud y Educación, con participación de 75 profesionales de estos ámbitos. Acerca de este tipo de formación, se detalla:

“El enfoque dialógico en el trabajo psicosocial desarrollado en Finlandia en las últimas décadas, y apoyado con investigación y práctica evaluada, promueve el diálogo entre las redes personales de los menores y sus familias y las profesionales, mediante formas de actividad adaptadas a las situaciones, al objeto de combinar los recursos existentes de un modo que pueda ayudar más eficazmente a los me-

nores y adolescentes y a las familias, pero también a otras personas que atraviesan dificultades y necesitan de la ayuda de los servicios. A la hora de trabajar con niños/as y sus familias, es necesario tener en cuenta que las personas viven en redes sociales, a pesar de que en muchas ocasiones las profesionales las tratamos de forma individual. Las formas de trabajo que incorporan a las redes personales (familiares, amigos...) en colaboración con las profesionales han mostrado tener más utilidad para resolver los casos, o para sacarlos adelante cuando éstos se atascan entre los servicios. Por eso, también puede ser adecuado optar por introducir a las redes personales como recursos de ayuda real en el trabajo psicosocial. Además, en buena parte de los casos más difíciles, puede haber varios profesionales implicados o que podrían ayudar. Esto nos sitúa en el contexto del trabajo en red que tiene un gran potencial de ayuda, pero muchas veces también de frustración. Por lo tanto, promocionar estilos de trabajo en red que han mostrado eficacia también resulta una opción a desarrollar. Para ello organizamos en febrero de 2020 este Seminario con el objetivo de conocer la experiencia desarrollada en Finlandia, con excelentes resultados, y para iniciar una reflexión sobre nuestras necesidades concretas”.

Esta formación, que fue interrumpida por razón de la pandemia, está previsto que se retome en 2021. Valoramos positivamente esta iniciativa, animando a su continuidad.

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 otorga relevancia al espacio sociocomunitario como lugar referencial de actuación, 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.

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.

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 2020, sería de 2.243. La cifra es inferior a la del año 2019 (2.411), pero significativamente superior a la de años anteriores (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).

Según se apuntaba en el anterior informe anual, la cifra de 2019 ponía de manifiesto un alza especialmente relevante (un 38%), en cuya dimensión había incidido significativamente la atención a menores extranjeros acompañados, fenómeno que singularizó a dicho ejercicio y que tuvo un fuerte impacto en el sistema de protección de menores.

Aun bajando la cifra en 2020 respecto al año anterior, en términos de medio y largo plazo, se observa

una clara tendencia al alza, pues el dato de 2020 es sensiblemente superior al de 2018, y ya en ejercicios precedentes al último de los citados venían apreciándose incrementos.

Si se comparan los datos correspondientes al periodo 2010-2020, se comprueba que la cifra ha pasado de 1.043 menores a 2.243 menores, lo que supone un incremento próximo al 115%. Esta evolución, medida en los últimos cinco años (2015-2020), supone un incremento aproximado del 59% (de 1.413 a 2.243).

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 en 2020 respecto al año anterior (1.081 menores, sobre un total de 2.243 menores, lo que supone un porcentaje próximo al 48%, en 2020; frente a 1.301 menores, sobre un total de 2.411 menores, lo que supone un porcentaje próximo al 54% en 2019). El porcentaje de 2018 era próximo al 45%. Nuevamente, la evolución de los últimos años puede explicarse, al menos en buena parte, por la incidencia de la atención a menores extranjeros no acompañados.

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 2020, fueron declarados en situación de desamparo 197 menores, cifra inferior a la de 2019 (222 menores), pero que continúa siendo muy superior a la de años precedentes (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). Se aprecia, por lo tanto, en términos generales, una tendencia al alza durante los últimos años.

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 13 las declaraciones de remoción del desamparo, por cese de las causas que lo determinaron (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, 1.053 familias recibieron algún tipo de apoyo en el ejercicio 2020 (el dato era 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, EAIAs y entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras) de recursos suficientes, personales y materiales, para acometer con éxito esta tarea de tan elevada trascendencia social.

d) Menores en situación de guarda.

La guarda es una de las medidas previstas para afrontar situaciones de desprotección y se ejerce a través de la figura del acogimiento, ya sea residencial o familiar.

En los datos ofrecidos por el Departamento de 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 2020 (1.081 menores) es inferior al de 2019 (1.301 menores), pero superior al de ejercicios precedentes (797 menores en 2018 y 751 menores en 2017).

La reducción de la cifra en 2020 es imputable, prácticamente en su totalidad, a la evolución de la guarda provisional residencial (COAs), pues el dato pasa de 611 menores (2019) a 401 menores (2020). Las cifras de menores en acogimiento, sea residencial o familiar, por el contrario, se mantienen estables (de 675 en 2019 a 669 en 2020), y los datos de relativos a situaciones de guarda provisional son poco significativa en términos absolutos, si bien cabe destacar que, en términos relativos, se ha producido una reducción notable (de 15 casos en 2019 a 11 casos en 2020).

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 2020 es 512, que refleja una evolución similar a la expresada en apartados anteriores, siendo inferior a la de 2019 (574 menores), y superior a la de años anteriores (427 en 2018 y 347 en 2017).

f) Acogimientos vigentes y formalizados.

La tutela de los menores desamparados y la guarda se formaliza a través del acogimiento.

En el año 2020, se formalizó el acogimiento de 264 menores, cifra inferior a la de 2019 (382 menores) y superior a la de años anteriores (231 menores en 2018 y 174 menores en 2017).

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 669 menores (675 menores en 2019, 520 menores en 2018, 494 menores en 2017, 499 menores en 2016 y 461 menores en 2015). Como puede apreciarse, la cifra ha crecido de forma significativa considerando un periodo de cinco años.

En lo que respecta a la relación entre unos y otros tipos de acogimiento, la Ley Foral 15/2005 declara la prioridad del acogimiento familiar respecto al residencial, así como del acogimiento en familia extensa respecto a la ajena, con la pretensión, con el carácter de principio general, de que el menor se halle en la situación más afín o cercana posible a su ámbito natural.

Por lo que se refiere a la primera relación (acogimientos familiares y residenciales), los datos recabados muestran que, en 2020, el porcentaje de

acogimientos residenciales ronda el 60%. Este indicador era similar en 2018 y 2019, pero sensiblemente inferior si se considera un periodo de cinco años atrás (el dato de 2015 era próximo al 45%).

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.

Respecto a la fase de guarda provisional o de acogidas de urgencia, cabe señalar algo similar, si bien el predominio de la institucionalización es más acusado. La inmensa mayoría de los casos se atiende mediante recursos residenciales, a través centros de observación y acogida (401 casos, de un total de 412), y continúa teniendo un peso prácticamente residual el recurso de acogida a través de familias de urgencia (11 menores, lo que supone un 0,27% aproximado).

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 2020 el porcentaje de acogimientos en familia extensa es del 63,4%, levemente inferior al de 2019 (65,1%). Este porcentaje era del 66,5% en 2018, del 58,9% en 2017, del 64,4% en 2016 y del 67,4% en 2015.

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 2020 se produjeron 2 adopciones nacionales (9 en 2019, 11 en 2018, 8 en 2017 y 7 en 2016) y 4 adopciones internacionales (22 en 2019, 29 en 2018, 22 en 2017 y 15 en 2016).

Como puede verse, las cifras de adopciones de 2020 son, en relación con las de años anteriores, anormalmente bajas, lo que puede obedecer a la peculiaridad de la situación vivida en este ejercicio.

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 2020 se encontraron en esta situación 368 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 (79 casos), que se añaden a los datos de menores en conflicto en centros de observación y acogida (121) y de menores en conflicto en otros programas del sistema de protección (168).

El dato comparable del año 2019 era de 483 menores y el del año 2018 de 540 menores.

La reducción de casos de 2020 es imputable, principalmente, a la reducción de casos de menores en centros de observación y acogida.

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 2020 fueron 194 los menores en programas de autonomía, desarrollados en medio abierto y con ayuda económica (81 menores en 2019, 48 menores en 2018 y 36 en 2017).

Crecen, 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 ha apuntado en apartados precedentes, en el año 2019 tuvo una especial incidencia en el sistema de protección la atención a menores extranjeros no acompañados.

En 2020 esta incidencia, aunque sigue siendo relevante, se ha reducido.

Se exponen en este apartado los datos proporcionados por el Departamento de Derechos Sociales referentes a la atención a estos menores en el año 2020:

a) Número de menores extranjeros no acompañados atendidos.

Fueron atendidos en los recursos de protección 242 menores extranjeros no acompañados:

- 209 menores en recursos residenciales.
- 2 menores mediante acogimiento familiar.
- 31 menores mediante Programas de Autonomía en medio abierto.

Por edad:

- 12 a 14 años: 7 menores.
- +14 a 16 años: 26 menores.
- +16 a 18 años: 173 menores.
- +18 a 19 años: 26 personas.
- >19 años: 10 personas.

Por sexo:

239 chicos, 3 chicas.

b) Número de menores extranjeros no acompañados acogidos en el sistema de protección.

El número menores extranjeros no acompañados acogido en el sistema de protección fue de 125. De

estos, han causado baja en el sistema 55. Por tanto, permanecen en el mismo 70 menores.

Los motivos de baja de estos 55 menores del sistema de protección han sido los siguientes:

- 37 se detectó que eran mayores de edad (de los que 33 estuvieron entre 1 y 15 días en el sistema de protección).
- 4 estaban tutelados por otras comunidades autónomas.
- 3 retornaron con la familia.
- 9 tutelas fueron revocadas.
- 2 solicitaron la baja por mayoría de edad.

c) Número de medidas de protección adoptadas formalmente con los menores extranjeros no acompañados (guarda y desamparo).

De los 125 nuevos casos atendidos, se ha tutelado a 68 menores de edad. El resto de personas, o ha causado baja del sistema sin declarar su tutela (por mayoría de edad, por estar tuteladas en otra comunidad autónoma, etcétera), o está en guarda provisional a la espera de pruebas de edad.

d) Número de medidas de acogimiento adoptadas (residencial y familiar).

En el año 2020 no se ha constituido ningún acogimiento familiar de menor extranjero no acompañado. Todas las medidas adoptadas han sido a través del acogimiento residencial.

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.

Los recursos específicos para los menores extranjeros no acompañados son:

- 2 centros de observación y acogida (50 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). 20 de ellas en Pamplona y otras 20 en el Área de Tudela y Ribera.

f) Porcentaje de menores extranjeros 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 (669 menores), el 31% aproximadamente son menores extranjeros no acompañados.

E) Actuaciones del sistema de reforma:

En referencia al sistema de reforma, los datos proporcionados muestran que en 2020 se dictaron 179 medidas para su cumplimiento en medio abierto, cifra inferior a la de años anteriores (242 medidas en 2015, 251 medidas en 2016, 325 medidas en 2017 y 335 medidas en 2018 y 376 medidas en 2019).

Asimismo, los datos ponen de manifiesto que fueron 25 los menores afectados por medidas de internamiento (36 casos en 2015, 39 casos en 2016, 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.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Acogimiento residencial o familiar	458	550	538	469	485	461	499	494	520	675	669
Guarda provisional (COAS)	180	164	197	184	174	179	225	235	264	611	401
Guarda provisional familias de urgencia				2	7	17	15	22	13	15	11
Total	638	714	735	655	666	657	739	751	797	1301	1081
Menores en centros de día	31	27	26	30	46	25	26	27	24	27	23
MENORES en Programas Especializados de Intervención Familiar (PEIF)	153	132	175	152	181	212	176	270	343	332	307
MENORES en el Programa de Educación de Adolescentes (PEA)	30	32	28	28	30	24	25	41	45	40	40
MENORES con intervención de los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia EAIA (Estella, Tafalla, Tudela, Comarca/Zona Norte)	169	241	224	358	450	468	461	580	487	630	598
MENORES en PROGRAMAS de AUTONOMÍA	22	14	18	44	40	27	19	36	48	81	194
Total	405	446	471	612	747	756	707	954	947	1110	1162
TOTAL MENORES	1043	1160	1206	1267	1413	1413	1446	1705	1744	2411	2243

II. Familias atendidas por los EAIA.

			2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
EAIA	Estella	Familias	58	70	72	73	84	88	91	140	97	83	58
	Tafalla	Familias	45	60	56	58	75	65	69	96	57	70	70
	Tudela	Familias			5	77	97	110	106	162	81	91	84
	Comarca*	Familias									33	106	121
	Total		103	130	133	208	256	263	266	398	268	350	333

* 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.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Familias acogedoras	242	198	218	210	210	217	198	190	209	186	190

IV. Familias acogedoras que reciben ayuda económica.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Familias que reciben ayuda por acogimiento	188	151	156	153	181	194	150 (familias)	186	191	246 (fam.)	259
							187 (menores)			296 (men.)	327 (men.)

V. Familias con menores en otros programas que no suponen asunción de guarda.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
FAMILIAS CENTRO DÍA (se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).				25	40	17	23	25	24	27	18
FAMILIAS en programa Especializado de Intervención Familiar	72	82	83	68	77	92	97	195	215	152	148
FAMILIAS PEA (se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).				28	30	24	25	28	35	40	40

VI. Familias que reciben la ayuda por prestación económica compensatoria.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Prestaciones económicas compensatorias (son ayudas a menores, en 2013 ya se distingue a familias)	52	96	56	26	18 Fam.	48 Fam.	71 Fam.	85 Fam.	92 Fam.	102 Fam.	97 Fam.	138 Fam.

VII. Menores en situación de desamparo.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Desamparos declarados en el año	44	38	32	21	19	35	40	90	144	222	197
TOTAL MENORES TUTELADOS	202	214	202	220	239	178	253*	347	427	574	512

* 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.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Acogimiento residencial	216	310	292	225	237	209	271	265	311	411	412
Acogimiento Familiar*	242	240	246	244	248	252	228	229	209	264	268
Total	458	550	538	469	485	461	499	494	520	675	680

* En acogimiento familiar no se entiende incluido el acogimiento preadoptivo.

IX. Acogimientos en familia extensa y en familia ajena.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Familia ajena	76	85	93	88	86	82	81	94	70	92	98
Familia extensa	166	155	153	156	162	170	147	135	139	172	170
Total	242	240	246	244	248	252	228	229	209	264	268

X. Acogimientos familiares simples, permanentes y preadoptivos.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Acog. temporales	70	68	61	72	51	49	42	57	27	25	34
Acog. permanentes	172	172	185	172	197	203	186	172	182	239	223
Acog. urgencia											11
Acog. preadoptivos	7	8	9	9	7	0	0	No	No	-	-

XI. Menores en situación de guarda provisional.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Centro de Observación y Acogida Beloso Alto* (dificultad)	69	64	65	56	55	64	67	90	47	73	60
Centro de Observación y Acogida Ilundain** (conflicto)	111	100	132	128	119	115	158	145	217	247	121
Centro de Observación y Acogida MENAs	-	-	-	-	-	-	-	-	-	291	224
FAMILIAS URGENCIA				2	7	17	15	22	13	15	11
TOTAL	180	164	197	186	181	196	240	257	277	626	416

* 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.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Menores en COA conflicto	111	100	132	128	119	115	158	145	217	247	121
Menores en conflicto en otros programas (acogimiento residencial, PEA, ETC...)	125	161	91	92	137	341	360	420	241	141	168
Menores de 14 años infractores con diligencias preliminares									82	95	79
Total menores en conflicto	236	261	223	220	256	456	518	565	540	483	368

XIII. Menores en guarda.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Menores en acogimiento	458	550	538	469	485	461	499	494	520	675	669
COAS	180	164	197	184	174	179	225	235	264	611	401
Familias de urgencia					7	17	15	22	13	15	11
Total	638	714	735	653	666	657	739	751	797	1301	1081

XIV. Adopción nacional.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nº menores con propuesta de adopción*	7	8	16	9	10	8	10	8	11	9	9
De Navarra	7	8	9	5	8	8	5	5	5	8	1
Lista 0-2 años	3	3	2	3	2	3	2				1
De otras CCAA			7	4	2	0	5	3	6	1	6
Nº menores con propuesta de adopción del ANADP	10	8	10	5	8	8	5	5	7	8	2
Autos de adopción	15	6	7	14	15	3	8 (1 de ellas denegada)	8	11	9	2
Autos De adopción											
Con propuesta de Navarra	11	6	5	12	7	3	5	5	5	8	2
De otras CCAA	4		2	2	8	0	2	3	6	1	0
Familias solicitantes	66	41	30	21	34	15	11	16	21	21	9

* 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".

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Certificados Idoneidad Nacional	3	4	5	2	23	16	11	37	22	1	10

XV. Adopción internacional.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Familias solicitantes	81	45	46	18	29	19	23	21	18	18	11
Certificados idoneidad	71	93	70	59	56	22	40	37	29	10	15
Menores adoptados	65	65	45	49	27	30	15	22	29	22	4
Total menores adoptados en Navarra	985	1050	1095	1144	1171	1201	1216	1238	1278	1309	1313
Menores con seguimiento	227	279	232	205	174	175	132	160	190	191	350

XVI. Menores con apoyo de la Administración.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
MENORES CENTRO DÍA	31	27	26	30	46	25	26	27	24	27	23
MENORES en Programas Especializados de Intervención Familiar (PEIF)	153	132	175	152	181	212	176	270	343	332	307
MENORES en el Programa de Educación de Adolescentes (PEA)	30	32	28	28	30	24	25	41	45	40	40
MENORES con intervención de los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia EAIAS (Estella, Tafalla y Tudela, Comarca/Zona Norte*)	169	241	224	358	450	468	461	580	487	630	598
MENORES en PROGRAMAS de AUTONOMÍA	22	14	18	44	40	27	19	36	48	81	194
TOTAL	405	446	471	612	747	756	707	954	947	1093	1162

XVII. Menores en el sistema de reforma.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Medio abierto **	336	362	288	303	321	242	251	325	335	376	179
Internamiento	38	31	21	43	54	36	39	44	49	58	25

* El EAIA de Comarca y Zona Norte desarrolla su labor a partir del 2019.

** 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 le corresponde, el Defensor del Pueblo de Navarra 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. 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 ponen de manifiesto que la preferencia por el acogimiento familiar respecto al residencial es un objetivo que dista de cumplirse y que el grado de institucionalización de la atención es elevado.

Se ve preciso sugerir en este ámbito 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.

Resulta pertinente continuar promoviendo la modalidad de acogimiento familiar (con medidas de concienciación, de formación a las familias acogedoras, de apoyo económico, etcétera), y potenciando recursos específicos vinculados a la citada modalidad de acogimiento, como los de urgencia y los especializados, que tienen todavía un alcance muy limitado.

Segunda. Reforzar los recursos del sistema de protección de menores, así como a los distintos agentes actuantes en materia de protección del menor (órganos correspondientes de la Subdirección de Familia y Menores, Servicios Sociales de Base, EAIAs, entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras, etcétera), teniendo en cuenta la evolución prevista o previsible de las necesidades del sistema de protección de menores, a la vista de las tendencias apreciadas en los últimos años. A este respecto, 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.

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. A este respecto, señalar que el Departamento ha informado de la elaboración de un proyecto de ley foral en la materia, iniciándose, a finales de 2020, un proceso participativo a tal fin.

Aprobar con celeridad el reglamento de desarrollo de la ley foral sobre familias monoparentales.

Cuarta. Continuar con la puesta en marcha de las medidas y líneas de actuación previstas en el II Plan 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

Quinta. Tener en cuenta en dicha evaluación la incidencia durante los últimos dos 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, cohesionándolos con el desarrollo de los restantes programas del sistema de protección.

Asimismo, la institución 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.

De estas sugerencias se dará traslado al Departamento de Derechos Sociales, a efectos de conocer si las acepta o no, de conformidad con el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.





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, animándoles a que presenten propuestas de mejora de tales servicios, que, en algunos casos, incluso se transforman en propuestas de modificación normativa.

Así, desde el año 2008, los ciudadanos han presentado **329** propuestas de mejora. De ellas, **nueve** corresponden al año 2020.

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 nueve propuestas presentadas en 2020, tres se consideraron directamente aceptadas, dos en vías de solución, tres se consideraron no aceptadas y otra dio lugar a una sugerencia del Defensor del Pueblo de Navarra, que fue aceptada.

Las citadas nueve propuestas versaron sobre las siguientes materias:

- Covid-19: 3.
- Acceso a un empleo público: 1.
- Bienestar social: 1.
- Educación: 1.
- Entidades financieras: 1.
- Sanidad: 1.
- Servicios públicos: 1.

En el siguiente cuadro, se identifican las propuestas y su resultado:

Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
Educación	Que intervenga el CREENA en las escuelas infantiles para atender al alumnado con necesidades emocionales específicas o cualificadas	Departamento de Educación	Sugerencia aceptada
Covid-19	Que se retrase la fecha del cierre de los colegios en junio, por el tiempo que permanecieron cerrados como consecuencia de la covid-19	Departamento de Educación	Propuesta no aceptada
Covid-19	Que se permita la salida de personas de la tercera edad durante el confinamiento.	Gobierno de España	Considerada en vías de solución
Covid-19	Que se apruebe un protocolo común para la reincorporación a los centros educativos en el contexto de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19	Departamento de Educación	Propuesta aceptada
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
Sanidad	Que se modernicen de las técnicas quirúrgicas de reconstrucción de tejidos en caso de úlceras por presión	Departamento de Salud	Considerada en vías de solución
Bienestar social	Que se equiparen de las familias monoparentales a las familias numerosas	Departamento de Derechos Sociales	Propuesta aceptada
Acceso a un empleo público	Que se incluya un baremo por grupos de edad en las oposiciones de acceso a puestos de Policía Municipal de Pamplona/Iruña	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	Propuesta no aceptada
Servicios públicos	Que se coloquen vallas en una zona de esparcimiento canino de Mendillorri	Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	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 que el Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra (CREENA) intervenga en las escuelas infantiles, con el fin de atender al alumnado con necesidades emocionales específicas o cualificadas.

Materia: Educación.

Administración destinataria: Departamento de Educación.

Resumen: La directora de una escuela infantil presentó un escrito en el que exponía la importancia de las emociones y su influencia directa sobre las acciones y relaciones de los niños. Proponía la intervención del CREENA, no solo en el ámbito cognitivo y físico, sino también en el emocional, dotando a las escuelas infantiles de más personal y recursos, a fin de que se garantizaran los derechos de los niños que necesitan seguimiento y apoyo para su buen desarrollo.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Educación para su valoración.

El Departamento de Educación emitió el siguiente informe:

“El Decreto Foral 76/1993, de 1 de marzo, establece tanto las funciones como las áreas en las que se estructura el Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra (CREENA) para la prestación del servicio especializado que debe prestar este Centro a la comunidad educativa.

Algunas de estas funciones están relacionadas con la atención de los niños y niñas de 0 a 3 años, tales como:

- Organizar la distribución de los niños y niñas con NEE en las diferentes Escuelas Infantiles de titularidad pública.
- Realizar la evaluación psicopedagógica de los niños y niñas con NEE.
- Tramitar las solicitudes de educadores y educadoras de apoyo para las Escuelas Infantiles.
- Realizar el seguimiento de la evolución del niño o niña en coordinación con la educadora y educador de apoyo.
- Proporcionar asesoramiento psicopedagógico a las educadoras y educadores de apoyo.
- Asesorar y acompañar a las familias durante el periodo educativo 0-3 años.
- Elaborar el informe de final de ciclo para aquellos niños y niñas que se incorporan en la Escuela.
- Coordinar y colaborar con los Equipos del CREENA, así como con la administración Educativa y otros servicios e instituciones relacionadas con la atención a niños y niñas de 0 a 3 años.

Desde el Departamento de Educación se entiende y se comparte la preocupación manifestada por la ciudadana respecto a la influencia de la utilización temprana de los dispositivos electrónicos por parte de los menores sobre el manejo y control de sus emociones.

Como Departamento de Educación no podemos quedar al margen de esta situación y trabajamos en la definición y establecimiento de medidas que puedan suponer una mejora en el servicio prestado por las Escuelas Infantiles”.

El Defensor del Pueblo de Navarra indicó al Departamento de Educación que, de conformidad con los principios recogidos en los artículos 71 y siguientes de La Ley Orgánica de Educación, se concluía que la ley persigue asegurar la atención integral del alumno y, garantizar una atención educativa diferente a la ordinaria a quien así lo precise. Esta atención específica puede obedecer a una pluralidad de causas y de diversa índole, como se concluye, del apartado segundo del citado artículo 71.

A criterio de la institución, el concepto de alumnao con necesidad educativa especial (artículo 73) es relativamente amplio, pues, en cuanto a las causas, integra tanto circunstancias de discapacidad como problemas graves de conducta.

A la vista de ello, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó que era atendible la propuesta de la interesada, por cuanto parecía necesario concluir que las necesidades emocionales de los alumnos, si presentan notas cualificadas o especialmente intensas, pueden requerir una atención educativa especial o diferente (entre otras implicaciones, los aspectos emocionales pueden generar trastornos de conducta y afectar al proceso educativo significativamente).

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló la siguiente sugerencia:

“Sugerir al Departamento de Educación que el Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra (CREENA) preste apoyo a las escuelas infantiles de 0-3 años, en relación con la atención del alumnado con necesidades emocionales específicas o cualificadas.”

El Departamento de Educación aceptó la sugerencia formulada, por lo que, con el traslado de esta información a la autora de la propuesta, se dio por finalizada la actuación.

6.2.2 Propuesta para el retraso de la fecha del cierre de los colegios en junio, por el tiempo que permanecieron cerrados como consecuencia de la covid-19.

Materia: Covid-19.

Administración destinataria: Departamento de Educación.

Resumen: Una ciudadana proponía que se retrasase la fecha del cierre de colegios en junio, por los días lectivos que permanecieron cerrados como consecuencia de la situación y evolución de la covid-19. Exponía que se había visto obligada a solicitar días de vacaciones para el cuidado de sus hijos menores, con la consiguiente imposibilidad de atenderlos en verano, y la obligación de acudir a otros medios que le suponían un desembolso económico.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Educación, para su valoración.

El Departamento de Educación emitió el siguiente informe:

“El 22 de abril de 2020 se trasladó a los centros educativos de la Comunidad Foral de Navarra el documento “INSTRUCCIONES SOBRE LA ACTIVIDAD EDUCATIVA ANTE LA SUSPENSIÓN DE LA ACTIVIDAD PRESENCIAL EN LOS CENTROS DOCENTES DE NAVARRA”.

Estas instrucciones se elaboraron contando con las aportaciones recogidas desde los diferentes sectores de la comunidad educativa y en consonancia con los acuerdos adoptados por la Conferencia Sectorial de Educación.

“1. Calendario escolar

1. El calendario de final de curso se ajustará, con carácter general, a las Resoluciones anuales por las que se aprueban las instrucciones para la elaboración del calendario escolar y horario general de las distintas enseñanzas para el curso 2019-2020. No se habilitarán días lectivos complementarios en junio y julio.”

Por tanto, debo comunicar que la propuesta sugerida de retrasar la fecha de cierre de los centros educativos no puede ser atendida.”

Con el traslado de la posición negativa del departamento a la ciudadana, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

6.2.3 Propuesta para la salida de las personas de tercera edad durante el confinamiento por la covid-19.

Materia: Covid-19.

Resumen: Un ciudadano propuso que, entre las medidas que se fueran a adoptar en el marco de las limitaciones a la libertad de circulación con motivo de la crisis sanitaria provocada por la covid-19, se permitiera la salida de personas mayores a la calle, de igual forma que se había permitido a los niños y niñas. Exponía que el confinamiento prolongado generaba consecuencias en gran parte irreversibles en las personas mayores (deterioro motor, orgánico y cognitivo, pérdida de masa muscular y ósea, merma de la movilidad y coordinación, deterioro cardiovascular, neumológico y digestivo, y desaparición de las capacidades psicosociales), por lo que era conveniente que este colectivo también se beneficiará de las medidas de alivio de dicho confinamiento.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra informó al ciudadano que, en esas fechas, el Gobierno de España había anunciado la salida próxima de las personas de tercera edad a la calle, aunque todavía no se habían fijado las condiciones concretas de esta medida. Asimismo, le indicó que seguiría atentamente el desarrollo de la medida anunciada para, en caso de no llevarse a cabo, adoptar las iniciativas oportunas.

Con el traslado de esta información al autor de la propuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra finalizó sus actuaciones, considerando el asunto en vías de solución.

6.2.4 Propuesta para la aprobación de un protocolo común para la reincorporación a los centros educativos en el contexto de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19.

Materia: Covid-19.

Administración destinataria: Departamento de Educación.

Resumen: Una ciudadana expuso que, ante la próxima reanudación de las clases en los centros escolares en el contexto de la crisis sanitaria ocasionada como consecuencia de la covid-19, los centros educativos habían remitido a las familias una encuesta que valoraba la predisposición de las mismas en ese sentido, sin que la encuesta fuera acompañada de un protocolo o plan de organización y desinfección que les permitiera evaluar la seguridad y garantías de reincorporación. Por ello, proponía que se aprobase un protocolo general que fuera de aplicación a todos los centros escolares.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Educación, para su valoración. Este emitió el siguiente informe:

“El 5 de mayo de 2020 se trasladó a los centros educativos de la Comunidad Foral de Navarra una petición de realización de una encuesta entre las familias. En la encuesta se preguntaba por la predisposición de las familias a una vuelta parcial a las aulas, en el contexto de las fases de desescalada del estado de alarma decretado como consecuencia del covid-19. El motivo de la realización de la encuesta era el carácter voluntario que, en cualquier caso, tendría este retorno para las familias y alumnado.

La decisión final que se adoptara por parte de la administración educativa siempre estaría supeditada al cumplimiento estricto de los criterios sanitarios que se determinarían por parte de las autoridades sanitarias.

La propuesta sugerida por la ciudadana de que la incorporación a los centros educativos debe estar acompañada de un protocolo e instrucciones de organización comunes para todos los centros, coincide plenamente con los criterios al respecto del Departamento de Educación. Por lo tanto, debo comunicarle que se acepta su propuesta para garantizar una vuelta a las aulas con unas medidas que proporcionen el entorno más seguro posible”.

Con el traslado de la posición del departamento a la ciudadana, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por aceptada la propuesta y finalizó sus actuaciones.

6.2.5 Propuesta para creación de una banca pública de Navarra.

Materia: Entidades financieras.

Administración destinataria: Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial.

Resumen: Un ciudadano propuso que, en atención al interés de la ciudadanía, a la economía y al futuro de la Comunidad Foral de Navarra, se creara una banca pública que viniera a desempeñar un papel similar al que durante mucho tiempo tuvo la extinta Caja de Ahorros de Navarra, habiendo iniciado una campaña de recogida de firmas para lograr su refundación.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial, para su valoración.

El departamento remitió el siguiente informe:

“[..]

El Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial, en cumplimiento del compromiso adquirido en el Acuerdo programático para el Gobierno de Navarra, Legislatura 2015-2019, de realizar un informe que analizara las posibilidades de recuperar una institución financiera pública en Navarra, llevó a cabo un estudio completo con el fin de disponer de una visión global sobre la materia. Para ello, encargó la realización de un informe jurídico, un estudio de opinión sobre su viabilidad económica y analizó diversas experiencias de referencia en Europa.

Existen por tanto en esta materia un informe jurídico realizado por el equipo de la Universidad Pública de Navarra integrado por Fernando de la Hucha Celador, Catedrático de Derecho Financiero y Tributario y por Rafael Lara González, Catedrático de Derecho Mercantil; un estudio de opinión realizado por Bizilan S.A., consultora ubicada en Bilbao, dedicada a la realización de estudios económicos y de mercado y la elaboración de investigaciones sociológicas desde 1988 con amplia experiencia tanto en el ámbito privado como en el sector público, adjudicada mediante

licitación pública a través de la Corporación Pública Empresarial de Navarra (CPEN); y un documento que contiene la transcripción de la jornada organizada de la mano de CPEN para conocer experiencias de referencia internacional en banca pública celebrada en el Palacio de Congresos y Auditorio de Navarra Baluarte en octubre de 2017.

Se adjuntan al presente escrito los citados documentos que fueron hechos públicos en su día como se puede comprobar en las comunicaciones de prensa del Gobierno de Navarra del 11 de agosto de 2017, del 27 de octubre de 2017 y del 15 de enero de 2018.

Por otro lado, el Acuerdo programático para una legislatura de convivencia, igualitaria, innovadora y progresista 2019-2023, recoge en el Anexo 'Desacuerdos pactados y cuestiones pendientes de estudio' la creación de una banca pública en Navarra a propuesta de IE y de Podemos-Ahal Dugu. Se oponen PSN y Geroa Bai, en este último caso por no estar de acuerdo con una banca pública minorista.

El Gobierno de Navarra, dentro de lo establecido en el citado acuerdo de legislatura 2019-2023, se compromete a fortalecer las medidas de apoyo a la financiación empresarial reforzando, entre otros, los distintos mecanismos relacionados con avales, préstamos participativos y financiación de proyectos estratégicos, incluyendo el desarrollo de un fondo de capital riesgo estratégico cuyo objetivo sea favorecer el crecimiento y el arraigo de empresas clave en Navarra. Y, además, en virtud del acuerdo alcanzado entre el Gobierno de Navarra y la formación política EH Bildu para la aprobación de los presupuestos de Navarra 2021, se ha introducido una partida "100000101004459923900 Plan Reacti-

var. Instituto Navarro de Finanzas" con el fin de dar los primeros pasos efectivos hacia la constitución de dicha entidad".

Con el traslado de la posición negativa del Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial al ciudadano, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

6.2.6 Propuesta para la modernización de las técnicas quirúrgicas de reconstrucción de tejidos en caso de úlceras por presión.

Materia: Sanidad.

Administración destinataria: Departamento de Salud.

Resumen: Una ciudadana propuso la puesta en marcha, en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, de una técnica menos agresiva para el tratamiento de úlceras por presión. Expuso que, en Navarra, el único tratamiento posible para la afección en cuestión es una intervención quirúrgica muy agresiva, cruenta y con importantes complicaciones, frente a otra técnica más inofensiva y de menor tiempo en quirófano, que ya está implementada, entre otros, en el Hospital HUCA de Oviedo. Solicitaba que se estudiase la posibilidad de incorporar esta técnica en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, evitando así la derivación de los pacientes a comunidades autónomas.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Salud, para su valoración. Este emitió el siguiente informe:

"[...] El tratamiento habitual para los casos de úlceras ya establecidas dependerá de su grado y extensión, así como de las circunstancias acompañantes que puedan darse, tales como estado nutricional, infección local, comorbilidades y posibilidades de manejo clínico y/o

quirúrgico de cada paciente. Pero, como regla general, en úlceras establecidas la actuación ha de ser la de limpiar quirúrgicamente todo el tejido destruido o dañado (lo que en medicina llamamos “desbridar”) y cerrar la herida y el defecto mediante el aporte de tejido sano. De ser posible, se realiza el cierre directo de la herida mediante avance de los bordes sanos de la misma, pero en caso de no ser posible, por la magnitud alcanzada por el defecto, sólo queda aportar el tejido sano desde zonas vecinas -o incluso distantes-, lo que denominamos “colgajos”, bien sean éstos de piel, bien de músculos o de tejido graso.

Evidentemente, esto supone un sacrificio de tejidos sanos, no afectos por la úlcera, y, aunque hay muy diversas técnicas, la cantidad de tejidos disponibles es limitada, finita. Pero se utilizan con un principio de “oportunidad y proporcionalidad”, sopesando el balance costo-beneficio (sacrificio de tejidos y secuelas contra expectativas de resolución); además, sabedores de que este tipo de pacientes suelen tener circunstancias clínicas de cronicidad, se intenta siempre mantener un principio de “escalado” en la utilización de las distintas técnicas disponibles, pues la reparación -recidiva- es frecuente.

[...] Ciertamente es que en el desarrollo científico de la Medicina y, en particular, también de la Cirugía Plástica, las nuevas terapias cobran cada vez más protagonismo, y una de ellas está en el amplio campo de la medicina regenerativa y las células madre. Como todas las áreas de innovación científica, hay muy diversos trabajos que buscan el mejor resultado a través de distintas vías de investigación, y si bien sus resultados van siendo conocidos y progresivamente aceptados por la comuni-

dad científica en la medida en que las evidencias así lo prueban, no siempre su aplicabilidad e incluso su eficacia es extrapolable para todos los pacientes, ni constituyen el “estándar” de tratamiento para el “paciente tipo” de estas dolencias. Esto no quita que puedan ser útiles y que la relación costo-beneficio finalmente pueda ser establecida como claramente mejor que el tratamiento habitual en algún momento o caso concreto, pero es difícil establecer, con carácter general, que constituyan la base canónica de tratamiento para la mayoría de los pacientes, y menos en fases iniciales.

En concreto, la técnica de aplicación de células madre obtenidas de hueso que le han realizado a la interesada en el HUCA de Oviedo es una de las diversas líneas de investigación que en este campo se están desarrollando. En su caso ha sido razonablemente exitosa y útil, y, si bien sí es cierto que la morbilidad asociada a la extracción de las células es mínima, con carácter general es muy difícil asumir que unas pocas células -por más que se cultiven y multipliquen exquisitamente- puedan recrear un defecto titular tan considerable como los que con frecuencia tenemos que tratar en el caso de las úlceras por presión recidivantes o de larga evolución. Si creemos que puede ser -de hecho, diversas evidencias así lo demuestran- un tratamiento coadyuvante a los cuidados de las curas, o para fases iniciales de úlceras en las que mejorar las características tróficas de los tejidos locales puede ser una buena alternativa para intentar evitar el avance y/o profundización de la úlcera, con el progresivo daño y/o pérdida de tejidos.

En el caso concreto de la interesada, y con el historial previo de úlcera tórpida a pesar de los cuidados durante mucho tiempo, se pensó que un cambio de estrategia hacia la utilización de células madre podría ser una buena alternativa para limitar el daño quirúrgico necesario para la reconstrucción de tales defectos, lo cual no invalida que el tratamiento estándar y con evidencia a día de hoy, y para la mayoría de los casos, pasa por la prevención, las curas dirigidas y la cirugía.

En cuanto a la posible implantación de este tipo de terapias en Navarra, estoy completamente de acuerdo que sería de gran interés, no sólo por lo que nos afecta del campo de la Cirugía Plástica-Reconstructiva, sino, por extensión, para múltiples campos de la Medicina. Si bien no estamos participando en ningún estudio o trabajo en esta dirección, me consta que en nuestra Comunidad hay recursos científicos cualificados de medios y de personal como para abordar estas líneas de investigación. Ahora bien, la planificación estratégica de las líneas de investigación se nos escapa a un servicio puramente asistencial como el nuestro, aunque gustosamente estaríamos encantados de poder colaborar con los estamentos de investigación básica de nuestro entorno, como ya hacemos en otros campos de nuestra especialidad.

En resumen, creo que la terapia de células madre como la aplicada a la ciudadana entra dentro del nuevo, apasionante y prometedor campo de la Medicina Regenerativa, y no es ciencia ficción, pues cada vez surgen más trabajos y experiencias en éste y otros campos de la Medicina que van asentando evidencias científicas. Pero, a día de hoy, es muy arriesgado –e incorrecto, si me permite– considerar que éste

puede ser el nuevo tratamiento estándar para todos los pacientes afectados de úlceras por presión. Por desgracia, todavía queda mucho camino por recorrer y, ciertamente, sería buena cosa poder estar en la liga de los grupos que, desde distintas vertientes, tratan de avanzar en el conocimiento de la Medicina Regenerativa”.

Con el traslado de la posición del Departamento de Salud a la ciudadana, el Defensor del Pueblo de Navarra finalizó sus actuaciones, considerando el asunto en vías de solución.

6.2.7 Propuesta para la equiparación de las familias monoparentales a las familias numerosas.

Materia: Bienestar social.

Administración destinataria: Departamento de Derechos Sociales.

Resumen: Una ciudadana expuso que es madre soltera por decisión propia, haciéndose cargo de sus dos hijos menores, situación por la que nunca había solicitado una ayuda social, siendo ella el único sustento de la familia. Destacaba que la ley que contempla ayudas para las familias monoparentales, no se traduce en ningún tipo de ayuda o beneficio real. Desde la Sección de Familia del Gobierno de Navarra se le había informado que tan sólo existen subsidios para situaciones sociales complejas. Consideraba que su situación, y la de las familias monoparentales en general, debería quedar asimilada a la de las familias numerosas, con los consiguientes derechos a la práctica de deducciones y otros beneficios (pago reducido en el transporte urbano, Renfe, matrícula de la universidad o tasa de la Evau, escuelas de idiomas o música, etcétera). Por ello, ante la situación de abandono de las administraciones públicas, y ante el conocimiento de que en otras comunidades autónomas ya se han asimilado derechos entre familias de una y otra categoría, solicitaba el reconocimiento de

las familias monoparentales como asimiladas a las familias numerosas.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Departamento de Derechos Sociales para su valoración. Este emitió el siguiente informe:

“En la Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero, para la acreditación de las familias monoparentales en la Comunidad Foral de Navarra se establece, en su artículo 12, que las familias monoparentales o en situación de monoparentalidad tendrán el mismo tratamiento que reconoce la normativa fiscal a las familias numerosas en aquellos tributos en los que la Comunidad Foral de Navarra dispone de competencias normativas de acuerdo a la establecido en el Convenio Económico.

Esta Ley también contempla beneficios y ventajas a las familias monoparentales o en situación de monoparentalidad en la educación no universitaria, la educación universitaria, el transporte público y escolar, gastos sociales y sanitarios, acciones de protección en materia de vivienda... Tal y como se ha informado en otras ocasiones a su Institución, este Departamento continúa trabajando en el desarrollo reglamentario de esta Ley Foral, habiendo trasladado varias propuestas a los Departamentos implicados.

Estamos a la espera de que cada uno de estos Departamentos, en su ámbito competencial, proponga completar de la manera más adecuada este desarrollo normativo.”

Con el traslado de la postura del Departamento de Derechos Sociales a la ciudadana, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por aceptada la propuesta y finalizó sus actuaciones. Sobre esta cuestión, la institución se ha pronunciado en varias ocasiones

para que se agilice la aprobación del reglamento de la Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero.

6.2.8 Propuesta para la inclusión de un baremo por grupos de edad en las oposiciones de acceso a puestos de Policía Municipal de Pamplona/Iruña.

Materia: Acceso a un empleo público.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.

Resumen: Un ciudadano expuso que, en las pruebas físicas de las oposiciones para puestos de Policía Foral, Bombero o Policía Municipal, sería conveniente que se estableciera un baremo distinto que atendiera a la edad de los aspirantes, tal y como se prevé para las mujeres. Añadía que, en las oposiciones a Guardia Civil, por ejemplo, este baremo por edad ya existe. Concretamente, trasladaba estar interesado en presentarse a las oposiciones para Policía Municipal de Pamplona/Iruña, por lo que proponía que dicho baremo se incorporara y fuera tenido en cuenta en las mismas.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña para su valoración, y le solicitó que, en la medida en que la viera factible, procediera a impulsar las actuaciones oportunas.

El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña emitió el siguiente informe:

“1. La regla general para el cumplimiento de los principios constitucionales de acceso a plazas de función pública de publicidad, mérito, capacidad e igualdad es la no existencia de baremos o diferenciación alguna ni en los Cuerpos de Policía ni en el resto de plazas de la administración pública al objeto de favorecer el cumplimiento indubitado de los mismos.

2. Tan sólo, y con carácter general en pruebas de condición física, y dada las diferencias biológicas existentes y con los propósitos de eliminar discriminaciones de género y favorecer el acceso de la mujer a los cuerpos en los que tales pruebas podrían ser decisorias, -principio, el de la discriminación positiva que tiene su normativa propia específica que lo impulsa e informa muchos aspectos de la legislación vigente-, existen esos baremos. Al respecto existe obligación legal de adoptar tales medidas para favorecer la incorporación de las mujeres a la función policial que daremos por reproducidas en aras de la economía del escrito.

3. La aplicación limitada de tales excepciones a la regla general, garantiza que no se desvirtúe el principio general de igualdad en el acceso a la función pública.

4. Por otra parte, esa presencia femenina en tales cuerpos permite dar satisfacción a la necesidad operativa de que existan personas de tal genero a fin de atender situaciones en los que tal condición pueda resultar de especial utilidad y aún, necesidad y beneficio para el servicio público.

5. Esta última circunstancia, sin embargo, no sería aplicable a la característica de la edad, puesto que no existe una infrarrepresentación de las personas de mayor edad en la Policía Municipal de Pamplona, muy al contrario. Se adjunta pirámide de edades de la plantilla actual:

Tramo de edad	efectivos	%
mayores de 60	3	0,8%
más de 55	73	19,0%
más de 50	68	17,7%
más de 45	88	22,9%
más de 40	91	23,7%
más de 35	51	13,3%
más de 30	9	2,3%
30 o menos	1	0,3%

6. En todo caso, la pirámide actual supone una dificultad, por cuanto con carácter general, con la edad se incrementa el número de efectivos que pueden adolecer limitaciones legales (incapacidades, limitaciones de salud), para el desempeño de todos los puestos de trabajo existentes. Y sin llegar a tales limitaciones reconocidas, es común la tendencia a la ocupación de puestos en que las condiciones físicas no sean de la mayor exigencia.

7. Como se puede apreciar, el cuerpo de Policía Municipal de Pamplona, muy al contrario exigiría, -algo que no está en nuestra manos al no poder intervenir en la selección de aspirantes por la edad-, todo lo contrario, un rejuvenecimiento que esperamos se pueda producir con las convocatorias que se están realizando desde el Ayuntamiento.

8. Por tanto, se informa negativamente de la propuesta efectuada.”

El Defensor del Pueblo de Navarra dio traslado la postura del ayuntamiento al ciudadano. Asimismo, le indicó que, en la configuración de los requisitos de acceso a los puestos de trabajo de las Administraciones públicas y en el concreto diseño de las pruebas selectivas, es habitual que concurra para estas un margen de discrecionalidad o libertad decisoria, de manera que, en principio, diferentes alternativas pueden ser válidas y respetuosas con el derecho constitucional de los ciudadanos a acceder a funciones públicas en condiciones de igualdad y conforme a los principios de mérito y capacidad.

En este sentido, el Tribunal Constitucional ha manifestado que “el ordenamiento jurídico otorga a las Administraciones públicas un amplio margen de actuación en la organización y diseño de sus estructuras administrativas y, en concreto, en la determinación de los requisitos de acceso a los

puestos de trabajo de dichas estructuras (....) las Administraciones públicas disfrutan de un amplio margen de actuación a la hora de consolidar, modificar o completar sus estructuras y de configurar o concretar organizativamente el estatus del personal a su servicio (Sentencias del Tribunal Constitucional 57/1990, 293/1993, y 9/1995)".

Este margen de actuación, unido a la pluralidad de administraciones que se deriva del modelo de organización territorial que sienta la Constitución, puede hacer que, si se comparan convocatorias de diferentes administraciones públicas, las soluciones o decisiones adoptadas no sean uniformes o iguales, sin que ello implique tampoco necesariamente una ilegalidad o una lesión de derechos constitucionales. Según ha señalado el Tribunal Constitucional, "es constitucionalmente posible que situaciones más o menos parejas tengan una regulación diferente, dependiendo de la Administración pública en la que se produzcan, pues el reconocimiento constitucional de la autonomía de los diversos entes territoriales que configuran el Estado conlleva que las entidades tengan su propia Administración pública y consecuentemente competencias en materia de autoorganización".

En el caso del acceso de mujeres a las Policías de Navarra, el tratamiento diferente viene determinado por las previsiones de la Ley Foral 3/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra. El artículo 34.1 de esta norma establece que "las Administraciones Públicas respectivas adoptarán las medidas necesarias para favorecer la incorporación de las mujeres a la función policial". Y, más concretamente, respecto a la cuestión que suscita en su escrito, el artículo 34.4 dispone: "En particular, el nivel de exigencia de las pruebas físicas en los procedimientos de ingreso y selección de personal será ponderado en función del sexo, a efectos de evitar cualquier perjuicio en este sentido derivado de cuestiones de género".

No se recogen en la ley, sin embargo, previsiones análogas relativas al criterio de la edad de los aspirantes, modulando las exigencias en función del tramo al que se pertenezca.

Por todo ello, y dada la posición del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, quien consideraba que no existía infrarrepresentación de policías de mayor edad en el cuerpo municipal, el Defensor del Pueblo de Navarra, con el traslado de esta información, le comunicó al ciudadano el fin de su intervención, no apreciando que la propuesta de mejora pudiera prosperar por esta vía.

6.2.9 Propuesta para la colocación de vallas en una zona de esparcimiento canino de Mendillorri.

Materia: Servicios públicos.

Administración destinataria: Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.

Resumen: Una ciudadana, vecina del barrio de Mendillorri, trasladó la problemática que se está dando en la zona cercana a la escuela infantil, habilitada para el esparcimiento canino. Expresaba que dicha zona no está limitada por vallas, por lo que son frecuentes las quejas de quienes transitan por las aceras próximas, al ver ladrar a los perros o entorpecer estos la circulación. Por ello, consideraba necesaria, para garantizar una adecuada convivencia entre vecinos y vecinas, la colocación de unas vallas que separen las aceras de la zona canina.

Resultado: El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido del escrito de la ciudadana al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña para su valoración.

El ayuntamiento remitió el siguiente informe:

"Respecto de esta queja puede informarse que existe una zona de esparcimiento canino

vallada en Mendillorri, ubicada en un lateral de la zona central y que en el resto del barrio existen 9 papeleras rojas dispuestas para recoger los excrementos caninos. Estas zonas han sido elegidas por ser lugares en los que es habitual la presencia de perros, en mayor o menor número.

El hecho de vallar una zona implica dedicar una superficie verde, que sería de uso por el común de los vecinos, a un uso exclusivo por parte de perros. Y conlleva un coste de inversión y un mantenimiento más gravoso para los operarios encargados de tal labor.

Pese a ello, se prevé realizar uno o dos vallados más en el barrio que, por su conformación y abundancia de amplias zonas verdes poco empleadas por los vecinos, no ofrece dificultad al uso compartido por vecinos y perros. Se adjunta una imagen en que se observa, en verde, la zona vallada y las ubicaciones de las papeleras rojas de excrementos caninos.

Sería de gran utilidad que la solicitante concretase la zona en la que sugiere el vallado. En tanto se adoptará una decisión se comunicaría la situación a Policía a los efectos de un mayor control de las situaciones descritas”.

A la vista de los manifestado por el ayuntamiento, el Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el informe a la ciudadana, con el fin de concretase la zona en la que sugería el vallado. Esta remitió una fotografía en la que marcaba la colocación de la valla. Se dio traslado de esta foto al ayuntamiento, quien comunicó que se añadía la ubicación señalada por la ciudadana al listado de las zonas que constan como de posible vallado.

Con el traslado de la posición del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña a la ciudadana, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por aceptada la propuesta y finalizó 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 el

Parlamento de Navarra, el Defensor del Pueblo de España, un departamento del Gobierno de Navarra, un ayuntamiento, un concejo, una mancomunidad, la Universidad Pública de Navarra, un colegio profesional u otra entidad.

- Tercero, el número del expediente, especificando si se trata, por este orden, de una queja (EXP.), una actuación de oficio (AO) o una propuesta ciudadana (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

EXP. 19/950

En relación con las dificultades con las que se encuentran las personas con discapacidad cognitiva en el acceso al empleo público en Navarra:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas que sean necesarias para hacer efectivo el derecho de las personas con discapacidad cognitiva a acceder en condiciones de igualdad a un empleo público.

No aceptada.

EXP. 20/1149

En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada frente a los resultados definitivos del segundo ejercicio de convocatoria para la provisión, mediante oposición, de cinco plazas de Titulado Universitario de Grado Medio (Prevención de Riesgos Laborales):

- Recordar al Departamento el deber legal de tramitar y resolver los recursos de alzada dentro del plazo de tres meses legalmente establecido.
- Recomendar al Departamento que, siempre que los participantes de un proceso selectivo soliciten la revisión de exámenes, los tribunales calificadoros reciban a los opositores, y les expliquen las razones por las cuales se les ha otorgado la puntuación asignada, en aras a garantizar el principio de transparencia, el derecho a la atención adecuada y la obligación de motivación, aplicando tal criterio al caso objeto de queja.

Aceptada.

Al Departamento de Educación

EXP. 20/33

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en plazo las solicitudes que se le presenten y los recursos de alzada que se le formulen.

Aceptada.

EXP. 20/95

En relación con la falta de inclusión del autor de la queja en la lista de aspirantes a la contratación temporal de maestros en la especialidad de lengua extranjera inglés (euskera):

- Recomendar al Departamento que incluya al interesado en las listas de aspirantes a la contratación temporal de personal docente de su especialidad e idioma.

Aceptada.

EXP. 20/382

En relación con la falta de renovación o actualización de los méritos de los aspirantes de una lista de contratación, durante un tiempo que excede ya de los quince años.

- Recomendar al Departamento que, si continúan sin convocarse procedimientos de ingreso para las plazas correspondientes a la lista de contratación de la que forma parte el autor de la queja (maestro de talla en piedra y madera), se adopten a la mayor brevedad medidas para hacer posible que los aspirantes puedan incorporar sus méritos actualizados, modificando, si fuera preciso, la normativa reguladora de las listas de contratación temporal del citado departamento.

No aceptada.

EXP. 20/639

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información relativa a la adjudicación de plazas vacantes de profesor de religión de educación secundaria:

- Recomendar al Departamento que conteste a todas las cuestiones suscitadas por la autora de la queja, en relación con la adjudicación de plazas vacantes de profesor de religión de educación secundaria.

Aceptada.

EXP. 20/809

En relación con la falta de renovación de un contrato y con la no inclusión en la lista general de contratación de puestos de trabajo docentes al servicio del Departamento de Educación:

- Recomendar al Departamento que resuelva con celeridad sobre las instancias de la autora de la queja (calificadas como recursos de alzada por dicho Departamento), al haber transcurrido el plazo legalmente establecido.
- Sugerir al Departamento que incluya a la autora de la queja en la lista general de aspirantes en la especialidad e idioma correspondientes, en la posición que derive de los méritos acumulados.

Aceptada.

EXP. 20/887

En relación con la demora en la resolución de un recurso de alzada frente a las calificaciones definitivas de la oposición de Maestros de 2019:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver los recursos de alzada en el plazo máximo de tres meses legalmente establecido.

- Recomendar a dicho Departamento que, en el caso al que se refiere la queja, resuelva ya sin más dilación el recurso de alzada.

No aceptada.

EXP. 20/975

En relación con la falta de reconocimiento al interesado del perfil de Formación en Línea:

- Sugerir al Departamento que valore nuevamente los cursos presentados por el autor de la queja, con el fin de comprobar si todos ellos alcanzan las 45 horas en manejo de plataformas de formación.

Aceptada.

Al Departamento de Salud**EXP. 19/1044**

En relación con unos llamamientos para la contratación de personal temporal, realizados por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recordar al Departamento que las contrataciones de personal temporal adscrito al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea deben realizarse cumpliendo estricta y rigurosamente la regla general del orden acreditado en el listado correspondiente, regla establecida en 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, y que, solo en casos excepcionales de probada urgencia, previo informe motivado del órgano contratante y, en tanto se proceda al llamamiento de un candidato de las listas que pueda desempeñar o ser formado para el

concreto puesto de trabajo, pueden realizarse contrataciones de personas con conocimientos previos del puesto de trabajo a cubrir, de una duración menor a treinta días. En el caso examinado, no se incluye el informe que motive la excepcionalidad y las dos contrataciones efectuadas superan los treinta días.

Aceptada.

EXP. 19/1051

En relación con el modo en el que se desarrolló un examen de tipo test previsto en la convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de 17 vacantes de Técnico Especialista en Radiodiagnóstico (TER):

- Sugerir al Departamento que, en las futuras convocatorias para la provisión del puesto de trabajo de Técnico Especialista en Radiodiagnóstico (TER), estudie la inclusión en el temario de una bibliografía de autoridades y fuentes de conocimiento en la que, como recomendación, poder basarse los aspirantes para incrementar su certidumbre a la hora de preparar las pruebas selectivas y de responder a las preguntas de la prueba.

Aceptada.

EXP. 20/882

En relación con un llamamiento para la contratación temporal para prestar servicios como auxiliar administrativo en el centro de atención primaria de Isaba/Izaba, posteriormente dejado sin efecto por el órgano administrativo:

- Recordar al Departamento el deber legal de contestar a las solicitudes que le presenten los ciudadanos, y recomendarle que, en relación con la queja presentada, se analice en profundidad lo acontecido y los criterios aplicados, para

procurar evitar situaciones similares a la ocurrida.

Pendiente de respuesta.

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

EXP. 20/374

En relación con el requisito de experiencia profesional exigido para poder acceder a una contratación de una entidad pública dependiente de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

- Recomendar al Departamento, en relación con la oferta de trabajo que ha motivado la queja, o similares, que adopte medidas para evitar requisitos que determinen la exclusión de partida de quienes acrediten experiencia profesional, estimando que ello no se compadece con los principios generales de igualdad, mérito y capacidad.

Aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, y al Departamento de Educación

EXP. 20/419

En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada frente a la denegación de la extensión del contrato como cuidadora en un centro educativo durante los meses de verano de 2019:

- Recordar a los dos Departamentos el deber legal de tramitar y resolver los recursos de alzada en materia de personal dentro del plazo de tres meses legalmente establecido; y, en el caso objeto de queja, vencido dicho plazo, recordar el deber legal de proceder con celeridad a la resolución del recurso.

- Recomendar a los dos Departamentos que adopten las medidas necesarias para reconocer el derecho de la interesada a la extensión de su contrato como cuidadora en un centro educativo hasta el 31 de agosto de 2019; y recomendar, asimismo, que se le reconozca el derecho a la prioridad derivada de tal circunstancia en orden a las contrataciones del curso siguiente, con las consecuencias que de ello se deriven.

No aceptada.

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente y al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial

EXP. 20/1002

En relación con dos procedimientos de selección de personal seguidos por el Instituto Navarro de Tecnologías e Infraestructuras Agroalimentarias (INTIA) y la Corporación Pública Empresarial de Navarra (CPEN):

- Recomendar a los Departamentos citados, que adopten medidas para garantizar que la selección de personal de estas sociedades públicas queda sometida a los principios de igualdad, mérito, capacidad, transparencia y motivación de las decisiones adoptadas, de forma que se comuniquen a los participantes las decisiones que afecten a sus derechos e intereses legítimos y su fundamento.

Aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, y al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 20/1232

En relación con el llamamiento efectuado en la lista de contratación temporal para cubrir un puesto de

cuidadora gerontológica en la Residencia de Mayores de Estella/Lizarrá:

- Recomendar a los departamentos, que, en los supuestos en que se contrate por la vía excepcional que contempla el artículo 12 de la Orden Foral 814/2010 (prioridad en los casos de extinciones contractuales en los quince días anteriores), si hubiera varios aspirantes afectados por dichas extinciones y fuera necesaria una selección, se aplique también el criterio de preferencia de las personas con una edad superior a 55 años y, al menos, 15 años de servicios prestados en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, que contempla la normativa sobre función pública.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Etxauri

EXP. 20/740

En relación con la rescisión de un contrato como empleado de servicios múltiples durante el periodo de prueba:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de acomodar los contratos y los correspondientes periodos de prueba en ellos incluidos a las exigencias que prevé el ordenamiento jurídico en cuanto al régimen de contratación y duración de los citados periodos.
- Recomendar al Ayuntamiento que, en los casos en que se produzcan extinciones contractuales por falta de superación del periodo de prueba, se motiven expresamente, en el escrito de rescisión que se notifica al afectado, las razones que llevan a tales decisiones.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**EXP. 20/888**

En relación con la falta de ejecución de una sentencia favorable y la falta de contestación a una solicitud de que se declare la nulidad de un proceso selectivo:

- Recomendar al Ayuntamiento que, a la mayor brevedad posible, dé contestación al escrito presentado por el autor de la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Huarte/Uharte y al Departamento de Derechos Sociales**EXP. 20/688**

En relación con los requisitos de ser mujer y estar inscrito en el Servicio Navarro de Empleo/Nafar Lansare de determinados municipios establecidos en una convocatoria para la contratación temporal y en régimen laboral, de un puesto de trabajo de oficial administrativo.

- Recomendar al Ayuntamiento y al Departamento que las convocatorias para la contratación temporal y, en su caso, en régimen laboral, de un puesto de trabajo de oficial administrativo, se realicen conforme al Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra y a los principios de igualdad, mérito y capacidad que contempla, considerando la institución que no está justificado excepcionarlos en el caso de la contratación objeto de queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza y al Departamento de Derechos Sociales**EXP. 20/719**

En relación con los requisitos de ser mujer y a residir en la comarca de Sangüesa/Zangoza establecidos en una oferta laboral de auxiliar técnico de apoyo a la actividad cultural y turística:

- Recomendar al Ayuntamiento y al Departamento que las convocatorias para la contratación temporal y en régimen laboral de funciones de Auxiliar Técnico de Apoyo a la Actividad Cultural y Turística, y similares, se realicen sin contemplarse como requisitos excluyentes los relativos a la condición de mujer o a la vecindad administrativa en el municipio o su comarca.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Tafalla y al Departamento de Derechos Sociales**EXP. 19/1045**

En relación con la declaración de no apto para desempeñar el puesto de trabajo de conserje en el Ayuntamiento de Tafalla:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que dejen sin efecto la declaración de no apto del interesado para el desempeño del puesto de trabajo de conserje en el Ayuntamiento, así como su exclusión de la lista para la contratación temporal del mencionado puesto de trabajo en la que se encontraba incluido, al haberse producido dichas actuaciones sin garantizar la audiencia al autor de la queja y sin que consten acreditadas las circunstancias de hecho determinantes de las mismas.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Villava/Atarrabia**EXP. 20/1151**

En relación con exigencia de indicar en las solicitudes de acceso al empleo público el lugar de donde se es natural:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de no exigir la aportación de aquellos datos que no vengán exigidos por las normas aplicables a los procedimientos de selección de personal (en este caso, el lugar de nacimiento de los aspirantes) o que ya se encuentren en poder de la Administración.

Aceptada.

7.2.2. Agricultura y ganadería.**Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente****EXP. 20/480**

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver los recursos de alzada en el plazo máximo de tres meses legalmente establecido.
- Recomendar a dicho Departamento que, en el caso al que se refiere la queja, resuelva ya sin más dilación el recurso de alzada, con independencia de la vigencia de la declaración del estado de alarma.

Aceptada.

Al Consejo de la Producción Agraria Ecológica de Navarra /Nafarroako Nekazal Produkzio Ekologikoaren Kontseilua (CPAEN/NNPEK)**EXP. 20/724**

En relación con la negativa del Consejo a inscribir las fincas del padre fallecido del autor de la queja a nombre de su madre, por tener el documento nacional de identidad caducado:

- Recomendar al Consejo que, de cumplirse el resto de requisitos establecidos, inscriba a la madre del autor de la queja como operadora ecológica en dicho organismo certificador de la agricultura ecológica de Navarra, en sustitución de su marido fallecido en el año 2019.

Aceptada.

7.2.3. Bienestar social.**Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior****EXP. 19/866**

En relación con una posible falta de seguimiento del cumplimiento de una sentencia condenatoria por agresión sexual en la que se impuso al acusado, entre otras medidas, la prohibición de aproximarse o comunicarse con la víctima:

- Recomendar al Departamento (Policía Foral de Navarra) que contacte con la autora de la queja lo antes posible, a fin de valorar la situación de riesgo en la que pueda encontrarse y que, en su caso, adopte las medidas oportunas para velar que se cumple con las prohibiciones acordadas en la sentencia de la sección primera de la Audiencia Provincial de Navarra, todo ello de conformidad con el artículo 61.4 de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril.

Aceptada.

Al Departamento de Economía y Hacienda**EXP. 20/1136**

En relación con la falta de abono de la deducción adicional por pensión no contributiva de jubilación que le había sido reconocida, por dos embargos aplicados por la Hacienda Tributaria de Navarra sobre el importe de dicha prestación:

- Recomendar al Departamento que considere inembargable la deducción que contempla el artículo 68 bis de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, reconocida a perceptores de pensiones de jubilación no contributivas, en los mismos términos que los previstos para la renta garantizada.

No aceptada.

Al Departamento de Derechos Sociales**EXP. 19/914**

En relación con el régimen de visitas establecido entre dos menores de edad y sus abuelos paternos:

- Sugerir al Departamento que, previo informe actualizado de los técnicos que atienden el punto de encuentro familiar, revise, en su caso y atendiendo siempre al interés superior de los menores, el régimen de visitas actualmente vigente, con el fin de posibilitar las visitas de los abuelos paternos a sus nietos al margen del punto de encuentro familiar.

Aceptada.

EXP. 19/989

En relación con diversos aspectos organizativos del punto de encuentro familiar de Tudela:

- Recomendar al Departamento que valore la adopción de medidas que mejoren el ambiente y

la comunicación necesarias entre los autores de la queja y el punto de encuentro familiar al que acude, para la consecución de los objetivos que tiene asignado este, garantizando en todo momento la neutralidad en la prestación del servicio.

Aceptada.

EXP. 19/1048

En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada interpuesto frente a la denegación del derecho a la renta garantizada:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver el recurso de alzada interpuesto por la interesada, en el presente caso, vencido el plazo máximo legal, recordar a dicho departamento que debe proceder a su resolución con celeridad.
- Recomendar al Departamento que la resolución del recurso de alzada interpuesto por la autora de la queja no deniegue el derecho a percibir la renta garantizada equiparando una comunidad religiosa en la que la autora de la queja vive voluntariamente conforme a sus creencias con un "recurso residencial" perteneciente a las políticas sociales.

Aceptada.

EXP. 20/351

En relación con una exigencia de reintegro de la renta garantizada:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la resolución objeto de queja, mediante la que se exige el reintegro de la renta garantizada, al considerar que no se ha garantizado debidamente el principio de contradicción; y, en caso de que se exija el reintegro, que se facilite el pago fraccionado de la cuantía correspondiente.

No aceptada.

EXP. 20/380

En relación con la extinción de la renta garantizada, previamente reconocida:

- 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 y sin que conste acreditada la circunstancia de hecho determinante del acto extintivo.

No aceptada.

EXP. 20/387

En relación con la denegación del derecho a percibir la renta garantizada:

- Recomendar al Departamento que permita al interesado la acreditación del requisito relativo a haber llevado una vida independiente, por otros medios distintos a la situación de alta en cualquiera de los regímenes que integran el Sistema de la Seguridad Social.

Aceptada.

EXP. 20/437

En relación con una valoración de la capacidad económica a efectos del reconocimiento de la prestación vinculada al servicio de atención diurna:

- Recomendar al Departamento que revise lo antes posible la cuantía de la prestación económica vinculada al servicio de atención diurna que se reconoció a la madre de la autora de la queja, estimando que la valoración económica realizada no es en modo alguno compatible con la normativa aplicable.

No aceptada.

EXP. 20/557

En relación con las irregularidades producidas durante el procedimiento de adopción de una menor en India:

- Recordar al Departamento los deberes legales de tramitar los procedimientos en materia de adopción internacional con la debida celeridad e impulso de oficio de los trámites administrativos en que corresponda, de mantener informada suficientemente a la persona interesada en la adopción, de asegurar un trato adecuado a esta, y de garantizar la colaboración y coordinación entre todas las entidades públicas intervinientes.

Aceptada.

EXP. 20/600

En relación con la falta de bonificaciones para el colectivo de familias monoparentales en el uso del transporte público:

- 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.

EXP. 20/784

En relación con la atención recibida en dependencias del Departamento cuando acudía a solicitar información:

- Recordar al Departamento el derecho de los ciudadanos a ser tratados con respeto y

deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Aceptada.

EXP. 20/870

En relación con las condiciones en las que se encuentra su pareja en el centro gerontológico de Mendavia y la necesidad de trasladarle a un centro cercano a Pamplona/Iruña:

- Recomendar al Departamento que, conforme a la sentencia de incapacitación del interesado y de nombramiento como tutor a la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas, proceda a asignar al autor de la queja una plaza en un centro residencial cercano a su entorno habitual.
- Recomendar al Departamento que proceda a investigar los hechos denunciados por la interesada, relativos a la supuesta intervención de la correspondencia enviada a su pareja, residente en un centro residencial de la tercera edad.

Aceptada.

EXP. 20/876

En relación con el funcionamiento del punto de encuentro familiar de Tafalla:

- Recomendar al Departamento que valore la adopción de medidas que mejoren el ambiente y la comunicación necesarias entre la autora de la queja y el punto de encuentro familiar para la consecución de los objetivos que tiene asignado este, presidiendo el principio de neutralidad la prestación del servicio.

Aceptada.

EXP. 20/924

En relación con un expediente de extinción de renta garantizada:

- Recomendar al Departamento que no presuma la existencia de una relación de afectividad análoga a la relación conyugal entre la interesada y otra persona, y que deje sin efecto la extinción de la renta garantizada y la incoación del expediente sancionador objeto de queja.

No aceptada.

EXP. 20/967

En relación con la falta de identificación de las personas responsables de los informes emitidos en los puntos de encuentro familiar:

- Recomendar al Departamento que vele porque la autoría profesional de los informes elaborados por las entidades que gestionan los puntos de encuentro familiar sea identificable.

Aceptada.

EXP. 20/985

En relación con la escasa puntuación que le ha sido reconocida en el baremo para determinar la existencia de dificultades para utilizar transportes colectivos:

- Sugerir al Departamento que revise la puntuación reconocida al hijo de la autora de la queja en el baremo para determinar la existencia de dificultades para utilizar transportes colectivos, a la vista de que se ha producido un empeoramiento de su situación desde la fecha en que se realizó la valoración actualmente reconocida.

Aceptada.

EXP. 20/1036

En relación con el trato que recibe su hijo por parte de las personas que ejercen su tutela, y su deseo de que vuelva a vivir con ellos:

- Recomendar al Departamento que intensifique la intervención y colaboración con los progenitores y las medidas conducentes a hacer posible el retorno de su hijo en condiciones adecuadas, procurando la reintegración familiar.

Aceptada.

Al Departamento de Derechos Sociales y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

EXP. 20/451

En relación con la saturación del Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia en dificultad social (EAIA) y el posible incumplimiento de los plazos de atención a las familias y menores:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que se coordinen y que, tras analizar la dotación de recursos existentes en el Equipo de Atención a la Infancia y a la Adolescencia de Pamplona/Iruña, garanticen la prestación de este servicio debidamente y dentro de los plazos establecidos para la atención a los menores y a las familias.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Castejón

EXP. 19/952

En relación con la desaparición de una rampa existente enfrente de una vivienda, como consecuencia de la realización de unas obras de pavimentación con redes y alumbrado en la calle donde se reside:

- Sugerir al Ayuntamiento que, atendiendo a las circunstancias especiales que concurren

en el presente caso y como medida de acción positiva, adopte, de forma conjunta con la autora de la queja, las medidas tendentes a solucionar el problema de accesibilidad generado, tras la desaparición de la rampa anteriormente existente frente a su domicilio.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Cortes

EXP. 20/1076

En relación con los sucesivos embargos que se le practican en su cuenta corriente:

- Recordar al Ayuntamiento la inembargabilidad de la renta garantizada, y recomendarle que adopte medidas para que se dejen de practicar embargos sobre la cuenta del interesado, en la medida en que las cuantías afectadas se correspondan con el importe de la renta garantizada que tiene reconocida, mientras subsista la situación de carencia de ingresos determinante de la concesión, y sin necesidad de que el deudor tenga que reiterar sucesivos trámites probatorios de la percepción de tal prestación.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Estella/Lizarra

EXP. 19/948

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a la actuación del padre del hijo de la autora de la queja, quien ha facilitado al menor un arma ilegal de fácil ocultación, por cuya tenencia este ha sido sancionado:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar por escrito a la instancia presentada por la interesada y de resolver todas las cuestiones planteadas en la misma.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**EXP. 19/841**

En relación con la falta de prórroga de un contrato del que era adjudicataria una asociación y versaba sobre el desarrollo de un proyecto de convivencia en materia de intervención social con población romá en el barrio de la Milagrosa:

- Recomendar al Ayuntamiento, en relación con la problemática específica de convivencia y exclusión social en el barrio de la Milagrosa a que se refiere la queja, que, independientemente de cuál sea el medio elegido, se atienda dicha problemática y a la población afectada y se mantenga la dotación de recursos que resulte adecuada

Aceptada.

EXP. 20/399

En relación con la falta de tramitación por parte de la unidad de barrio de San Juan de una prestación de renta garantizada:

- Recomendar al Ayuntamiento que tramite la solicitud de renta garantizada del interesado, considerando que la posible discordancia entre el domicilio del empadronamiento y el de residencia efectiva (distintos barrios de Pamplona/Iruña) no justifica la denegación de dicha tramitación.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Servicios Sociales de las Villas de Arguedas, Valtierra, Villafranca, Milagro y Cadreita**EXP. 20/362**

En relación con la tramitación de una solicitud de renovación de renta garantizada:

- Recomendar a la Mancomunidad que reconozca, en concepto de responsabilidad patrimonial, las dos mensualidades que habría dejado de percibir el autor de la queja como consecuencia de una información o gestión erróneas.

No aceptada.

7.2.4. Bienes de las administraciones públicas.**Al Ayuntamiento de Bertizarana****EXP. 20/347**

En relación con una ocupación indebida de la plaza pública de Oiategi:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para que no se produzca una ocupación excesiva, en intensidad y tiempo, de la vía pública de la plaza de Oiategi, como la denunciada en la queja.

Aceptada.

7.2.5. Covid-19.**Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior****EXP. 20/771**

En relación con una denuncia interpuesta por la Policía Foral por incumplir las limitaciones a la libertad de circulación acordadas durante el estado de alarma:

- Recomendar al Departamento que no sancione al autor de la queja por la infracción de desobediencia imputada (artículo 36.6 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana). El mero incumplimiento de las limitaciones que prevé la declaración del estado de alarma motivada por la crisis sanitaria derivada del covid-19, no es,

por sí solo, un elemento suficiente a los efectos del tipo infractor señalado. Para que exista este tipo de desobediencia a la autoridad o a sus agentes, se requiere un mandato expreso, concreto y determinante, una individualización de ese mandato y, sobre todo, la oposición clara a dicho mandato, y que así haya quedado reflejado en el escrito de denuncia y que luego lo haya confirmado el agente denunciante.

No aceptada.

EXP. 20/787

En relación con la negativa del Departamento a autorizar el teletrabajo:

- Sugerir al Departamento que permita a la autora de la queja prestar sus servicios en régimen de teletrabajo, dada la situación familiar en la que se encuentra (convive con dos personas de riesgo a contraer la covid-19: su hijo de cinco años trasplantado cardíaco, inmunodeprimido, y su madre de ochenta y cinco años y enferma de alzheimer).

Aceptada.

EXP. 20/1130

En relación con una sanción impuesta por desobediencia o resistencia a la autoridad o a sus agentes, durante el estado de alarma decretado con motivo de la covid-19:

- Recomendar al Departamento 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.

No aceptada.

Al Departamento de Economía y Hacienda

EXP. 20/663

En relación con las dificultades para contactar telefónicamente con el servicio de asistencia al contribuyente del Departamento de Economía y Hacienda:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para asegurar la prestación del servicio telefónico de atención al contribuyente en condiciones adecuadas, tanto de calidad del servicio como de disponibilidad.

Aceptada.

EXP. 20/912

En relación con las dificultades de conciliación familiar que supone que la jornada escolar se desarrolle de manera continua, debido a la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19:

- Sugerir al Departamento que autorice a la interesada las medidas de flexibilización necesarias para posibilitar la conciliación de su horario laboral con el horario escolar de su hija de tres años, dada la excepcionalidad en que se viene desarrollando el curso escolar 2020/2021, como consecuencia de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19.

No aceptada.

Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos

EXP. 20/850

En relación con la denegación de la tramitación de la ayuda al alquiler de vivienda Emanzipa a los autores de la queja, uno de los cuales estuvo en situación de ERTE, pasando posteriormente a una situación de desempleo:

- Recomendar al Departamento que contacte con los interesados para valorar si cumplen los requisitos de acceso establecidos a las ayudas al alquiler de vivienda (programa Emanzipa), concediendo la ayuda solicitada o, en su defecto, denegándola mediante resolución motivada.

Aceptada.

Al Departamento de Educación

EXP. 20/718

En relación con la suspensión de las clases en las unidades de transición (UT), derivada de la crisis sanitaria originada por la covid-19:

- Recomendar al Departamento, en relación con la queja presentada a raíz del cierre de los centros escolares por la madre de un niño con autismo e hiperactividad que cursa en un aula UT, que analice y adopte medidas de atención educativa compensatorias, en beneficio de los alumnos con necesidades especiales y sus familias, para el caso de que no pueda desarrollarse la actividad escolar ordinaria.

Aceptada.

EXP. 20/737

En relación con la decisión de no concederle el título de bachiller, al no haber superado la asignatura de matemáticas:

- Recomendar al Departamento que, como medida de acción positiva y atendiendo a las circunstancias excepcionales y determinantes en las que concluyó el curso 2019/2020 como consecuencia de la crisis sanitaria ocasionada por el covid 19, reconozca al autor de la queja el título de Bachillerato necesario para poder acceder a los estudios de Grado Superior (Formación Profesional) de Integración Social

en el que está interesado, toda vez que le queda una única asignatura pendiente (Matemáticas).

No aceptada.

EXP. 20/842

En relación con la decisión de no concederle el título de bachiller, a pesar de las dificultades educativas que ha atravesado con motivo de la covid-19:

- Sugerir al Departamento que, atendiendo a las circunstancias excepcionales y determinantes en las que concluyó el curso 2019/2020 como consecuencia de la crisis sanitaria ocasionada por el covid 19, valore reconocer al hijo de la autora de la queja el título de Bachillerato, toda vez que, a pesar de las circunstancias concurrentes y de los problemas de ansiedad que padece, ha aprobado todas las asignaturas a excepción de inglés y lengua castellana y literatura.

No aceptada.

EXP. 20/973

En relación con los riesgos que presenta para su familia el retorno de su hijo a la educación presencial en el colegio en el que se encuentra matriculado:

- Sugerir al Departamento que, como medida de acción positiva y específica, en este caso concreto, permita la impartición de los contenidos necesarios para que el hijo del autor de la queja continúe con su proceso educativo desde su domicilio, realizándose la correspondiente evaluación y seguimiento desde el centro escolar en el que se encuentra matriculado, dados los riesgos objetivos que puede tener para el estado de salud de su madre el contagio de la covid-19.

No aceptada.

Al Departamento de Salud**EXP. 20/573**

En relación con la falta de atención médica presencial:

- Recomendar al Departamento que atienda a la solicitud del interesado de cambio de médico que tiene asignado y que, a la mayor brevedad posible, se le atienda presencialmente para estudiar el problema dermatológico que presenta.

Aceptada.

EXP. 20/579

En relación con la no realización de una prueba diagnóstica de la covid-19 al interesado y su familia, tras haber tenido contacto estrecho con dos familiares:

- Sugerir al Departamento que garantice que, en todo momento, se realizan pruebas diagnósticas de la covid-19 a las personas que manifiesten que han estado en contacto estrecho con personas infectadas por este virus.

Aceptada.

EXP. 20/583

En relación con la exclusión de una empresa local de la prestación del refuerzo del servicio de transporte sanitario urgente del que se dotó el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea para hacer frente a la crisis sanitaria derivada de la covid-19:

- Recordar al Departamento el deber legal de someter las contrataciones que se realicen al principio de igualdad de trato que recoge el artículo 2 de la Ley Foral de Contratos Públicos, considerando que el mismo no fue adecuadamente observado en el caso objeto de queja.

No aceptada.

EXP. 20/824

En relación con las dificultades para contactar telefónicamente con el centro de salud de Sarriguren y los retrasos en las citaciones:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas necesarias para mejorar el funcionamiento del centro de salud de Sarriguren y evitar la saturación de los servicios de atención y citación a que se refiere la queja.

Aceptada.

EXP. 20/1079

En relación con suspensión del servicio de atención primaria en horario de tarde del centro de salud de la Txantrea:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para recuperar el servicio de atención primaria en horario de tarde en el centro de salud de la Txantrea (Pamplona/Iruña).

No aceptada.

EXP. 20/1212

En relación con el trato dispensado por las personas que le atendieron en el centro de salud de la Txantrea (Pamplona/Iruña), donde acudió tras haberse así indicado las profesionales de rastreo con las que contactó:

- Recordar al Departamento el deber legal de observar un trato respetuoso y adecuado con las personas usuarias del sistema sanitario.
- Recordar al Departamento el derecho de las personas interesadas a identificar al personal al servicio de las Administraciones públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

Aceptada.

Al Departamento de Derechos Sociales**EXP. 20/696**

En relación con las deficiencias apreciadas en un centro de atención a personas con discapacidad, durante la crisis sanitaria generada por la covid-19:

- Sugerir al Departamento que analice en profundidad la gestión de la problemática derivada de la covid-19 realizada en los centros de atención a personas con discapacidad, a fin de adoptar las medidas correspondientes para garantizar la seguridad y la salud de los usuarios y de los empleados de dichos centros, contando para ello con la participación de los mismos.

Aceptada.

EXP. 20/774

En relación con determinadas medidas adoptadas en los puntos de encuentro familiares, con motivo de la situación de emergencia sanitaria ocasionada por la covid-19:

- Sugerir al Departamento que analice en profundidad los aspectos susceptibles de mejora expuestos por la asociación autora de la queja en relación con el funcionamiento de los puntos de encuentro familiar, en orden a adoptar las medidas que, en su caso, correspondan.

Aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior y al Departamento de Derechos Sociales**EXP. 20/738**

En relación con la extinción de su contrato como educadora infantil de un niño con necesidades educativas especiales:

- Recomendar a los Departamentos que dejen sin efecto la extinción contractual objeto de queja, al no concurrir condición resolutoria del contrato, con los efectos que de ello se deriven.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Azagra**EXP. 20/1154**

En relación con una denuncia formulada por agentes de policía local cuando se encontraba paseando a su perro durante el estado de alarma decretado con motivo de la crisis sanitaria generada por la covid-19:

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque la sanción impuesta al autor 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

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Barañáin/Barañain**EXP. 20/491**

En relación con el trato recibido por un agente de la Policía Municipal de Barañáin, que le paró en dos ocasiones durante la situación de estado de alarma por la pandemia de la covid-19:

- Recordar al Ayuntamiento, con carácter general, el deber legal de la Policía Municipal de observar, en todo momento, un trato correcto y esmerado en las relaciones con los ciudadanos, tal y como establece el artículo 3 h) de la 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra.

Aceptada.

EXP. 20/943

En relación con un expediente sancionador incoado por una denuncia interpuesta durante el estado de alarma decretado con motivo de la covid-19:

- Recomendar al Ayuntamiento que no sancione al interesado por la infracción de desobediencia imputada (artículo 36.6 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana), al considerar que el motivo del desplazamiento del interesado se encontraba justificado por la necesidad de adquirir unas infusiones para mitigar los problemas renales que tiene diagnosticados.

Aceptada.

EXP. 20/1152

En relación con una sanción impuesta por desobediencia o resistencia a la autoridad o a sus agentes, durante el 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 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.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Baztan**EXP. 20/838**

En relación con las dificultades que atraviesa su empresa de arquitectura para recibir una atención urbanística especializada por parte del Ayuntamiento, situación que se ha agravado con motivo de la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19:

- Sugerir al Ayuntamiento que analice y, en su caso, mejore las condiciones en que se

viene prestando el servicio de asesoramiento urbanístico en el municipio, y adopte las medidas necesarias para lograr una atención más cercana, valorando para ello la recuperación de la asistencia presencial, con cita previa, propuesta por el autor de la queja, o cualquier otra medida de similar naturaleza que sirva para dar cumplimiento a dicho objetivo de cercanía en la prestación del servicio.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Beriáin**EXP. 20/713**

En relación con las nuevas normas de acceso a la piscina municipal de Beriáin para la temporada de verano 2020:

- Recomendar al Ayuntamiento que no limite el acceso a las piscinas municipales en atención al criterio de empadronamiento, con independencia de que pueda adoptar otras medidas tendentes a limitar el aforo, en el caso de que lo considere necesario.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Burlada/Burlata**EXP. 20/1165**

En relación con las dificultades que tiene la asociación autora de la queja para poder realizar la actividad de baile:

- Sugerir al Ayuntamiento que agilice todo lo posible los trámites necesarios para la resolución de la licencia de actividad solicitada por la asociación autora de la queja.

Pendiente de respuesta.

Al Ayuntamiento de Huarte/Uharte**EXP. 20/731**

En relación con dos expedientes sancionadores incoados durante el estado de alarma decretado con motivo de la covid-19:

- Recomendar al Ayuntamiento que no sancione al autor de la queja por la infracción de desobediencia imputada (artículo 36.6 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana). El mero incumplimiento de las limitaciones que prevé la declaración del estado de alarma motivada por la crisis sanitaria derivada del covid-19, no es, por sí solo, un elemento suficiente a los efectos del tipo infractor señalado. Para que exista este tipo de desobediencia a la autoridad o a sus agentes, se requiere un mandato expreso, concreto y determinante, una individualización de ese mandato y, sobre todo, la oposición clara a dicho mandato, y que así haya quedado reflejado en el escrito de denuncia y que luego lo haya confirmado el agente denunciante.

No aceptada.

EXP. 20/966

En relación con el posible incumplimiento del protocolo de actuación establecido frente a la covid-19 en una actuación de la Policía Local:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de que las denuncias, quejas, peticiones y sugerencias relacionadas con actuaciones policiales deben ser tramitadas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley Foral 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra, exigiéndose que las mismas sean analizadas y estudiadas por personal técnico o jurídico que no tenga la condición de Policía.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Orkoien**EXP. 20/1065, 1068, 1083 a 1091, 1093, 1099, 1146 y 1153**

En relación con la reducción de unidades y de personal educador, así como con el cambio de atención en euskera en la escuela infantil municipal Ostadar:

- Recomendar al Ayuntamiento que, previamente a la adopción de decisiones que conlleven la modificación de la organización educativa de la escuela infantil Ostadar que gestiona, establezca el preceptivo cauce de participación de los padres y madres de los niños y niñas afectados. Asimismo, que, en el caso de los padres y madres que han realizado la matrícula optando por un determinado modelo lingüístico (en este caso, en euskera), asegure, en la máxima medida que sea posible, que la atención que se presta a sus hijos e hijas responde a las características esenciales de la oferta municipal y de la matrícula realizada, implementando las medidas pertinentes.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**EXP. 20/615**

En relación con la aplicación del artículo 36.6 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana, en los procedimientos sancionadores incoados por el presunto incumplimiento de las limitaciones de circulación establecidas con motivo de la covid-19:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en casos como el referido en el expediente de queja, no se sancione a los ciudadanos por el tipo de "desobediencia a la autoridad o a sus agentes" (artículo 36.6 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad

ciudadana). El mero incumplimiento de las limitaciones que prevé la declaración del estado de alarma motivada por la crisis sanitaria derivada de la covid-19, no es, por sí solo, un elemento suficiente a los efectos del tipo infractor señalado. Para que exista este tipo de desobediencia a la autoridad o a sus agentes, se requiere un mandato expreso, concreto y determinante, una individualización de ese mandato y, sobre todo, la oposición clara a dicho mandato, y que así haya quedado reflejado en el escrito de denuncia y que luego lo haya confirmado el agente denunciante.

No aceptada.

EXP. 20/657

En relación con la imposición de una sanción durante el estado de alarma decretado con motivo de la covid-19:

- Recomendar al Ayuntamiento la revocación de la sanción impuesta al interesado por la infracción de desobediencia imputada (artículo 36.6 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana). El mero incumplimiento de las limitaciones que prevé la declaración del estado de alarma motivada por la crisis sanitaria derivada del covid-19, no es, por sí solo, un elemento suficiente a los efectos del tipo infractor señalado. Para que exista este tipo de desobediencia a la autoridad o a sus agentes, se requiere un mandato expreso, concreto y determinante, una individualización de ese mandato y, sobre todo, la oposición clara a dicho mandato, y que así haya quedado reflejado en el escrito de denuncia y que luego lo haya confirmado el agente denunciante.

No aceptada.

EXP. 20/909

En relación con las dificultades que se generan a una familia que lleva a sus hijos a una escuela infantil situada en el Casco Antiguo de Pamplona/Iruña, ante la imposibilidad actual de dejar silletas en las dependencias del centro, motivada por la situación derivada de la pandemia de coronavirus:

- Sugerir al Ayuntamiento que acceda a expedir una autorización especial de entrada y salida con vehículo al Casco Antiguo al autor de la queja, referida al curso y horario escolar correspondiente.

No aceptada.

EXP. 20/958

En relación con la denegación de la autorización de la ampliación temporal de la terraza de unos locales, solicitada en el contexto de las limitaciones a la hostelería por causa de la covid-19:

- Recomendar al Ayuntamiento que aplique los mismos criterios a todos los establecimientos de hostelería a la hora de autorizar la instalación de terrazas en la vía pública y, en consecuencia, si ha autorizado segundas filas (fachada y bordillo) a la misma distancia o inferior que al autor de la queja, se le autorice también a este una segunda fila.

Aceptada.

EXP. 20/1131

En relación con el elevado número de niños y niñas que deben compartir espacio físico en el grupo 5 de la escuela infantil Printzearen Harresi:

- Sugerir al Ayuntamiento que atienda a lo solicitado por el grupo de padres y madres autores de la queja y se proceda a dividir en dos el grupo 5 de la escuela infantil Printzearen

Harresi, adaptando para ello los espacios que resulten necesarios.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Tudela

EXP. 20/673

En relación con una denuncia interpuesta por incumplir las limitaciones de circulación acordadas durante el estado de alarma:

- Recomendar al Ayuntamiento que no sancione al interesado por la infracción de desobediencia imputada (artículo 36.6 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana). El mero incumplimiento de las limitaciones que prevé la declaración del estado de alarma motivada por la crisis sanitaria derivada de la covid-19, no es, por sí solo, un elemento suficiente a los efectos del tipo infractor señalado. Para que exista este tipo de desobediencia a la autoridad o a sus agentes, se requiere un mandato expreso, concreto y determinante, una individualización de ese mandato y, sobre todo, la oposición clara a dicho mandato, y que así haya quedado reflejado en el escrito de denuncia y que luego lo haya confirmado el agente denunciante.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Villava/Arrabia

EXP. 20/759

En relación con una sanción impuesta por presunto incumplimiento de las limitaciones de circulación establecidas durante el estado de alarma, cuando volvía de adquirir alimentos en un supermercado:

- Recomendar al Ayuntamiento que no sancione al interesado por la infracción de desobediencia

imputada (artículo 36.6 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana). El mero incumplimiento de las limitaciones que prevé la declaración del estado de alarma motivada por la crisis sanitaria derivada de la covid-19, no es, por sí solo, un elemento suficiente a los efectos del tipo infractor señalado. Para que exista este tipo de desobediencia a la autoridad o a sus agentes, se requiere un mandato expreso, concreto y determinante, una individualización de ese mandato y, sobre todo, la oposición clara a dicho mandato, y que así haya quedado reflejado en el escrito de denuncia y que luego lo haya confirmado el agente denunciante.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Yesa

EXP. 20/684, 20/722, y 20/736

En relación con las normas de acceso a la piscina municipal establecidas para la temporada de verano de 2020:

- Recomendar al Ayuntamiento que no limite el acceso a las piscinas municipales en atención al criterio de empadronamiento, con independencia de que pueda adoptar otras medidas tendentes a limitar el aforo, en el caso de que lo considere necesario. Recomendar, asimismo, que atienda las peticiones de reintegro que se exponen en las quejas, en proporción al tiempo que los interesados no han podido hacer uso de su abono por causa de la decisión municipal de impedir el acceso a los no empadronados.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña, al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 20/459

En relación con el hacinamiento de familias con menores a cargo en habitaciones de viviendas compartidas durante la etapa de confinamiento domiciliario acordado con motivo de la crisis sanitaria generada por la pandemia de la covid-19:

- Que se analicen y adopten, en su respectivo de competencias, medidas para resolver o paliar dicha problemática, prestando particular atención a las situaciones en que haya menores afectados, mediante el correspondiente apoyo social al acceso a una vivienda digna.

Aceptada.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

EXP. 20/689

En relación con el trato proporcionado por una conductora de un autobús del transporte urbano comarcal de Pamplona/Iruña, al no poder abonar la autora de la queja el trayecto con dinero metálico:

- Recordar a la Mancomunidad el deber legal de velar por que en la prestación del servicio del transporte urbano comarcal se observe un trato adecuado con las personas usuarias de dicho servicio.

Aceptada.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y al Departamento de Salud

EXP. 20/984

En relación con la imposibilidad de mantener la distancia social en el transporte urbano comarcal:

- Sugerir al Departamento y a la Mancomunidad que, coordinadamente, establezcan provisionalmente, y en función de indicadores de la evolución de la pandemia, aforos máximos de personas usuarias del transporte urbano comarcal, así como que la Mancomunidad garantice el mantenimiento de la distancia mínima necesaria para prevenir el contagio y la propagación de la covid-19.

Aceptada.

7.2.6. Deporte.

Al Departamento de Cultura y Deporte

EXP. 20/386

En relación con el reglamento definitivo aprobado para las elecciones de la Federación Navarra de Fútbol:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para evitar, por contrario a la Orden Foral 359/2015 de 24 de junio, el sistema de candidaturas mediante listas, establecido para la elección de miembros de la asamblea general en los estamentos de deportistas, árbitros y jueces, posibilitando las candidaturas presentadas de forma individual.
- Recomendar al Departamento que entregue al autor de la queja una copia del censo electoral correspondiente a deportistas, técnicos y árbitros, en la que figuren únicamente sus nombres y apellidos y, de constar así, su categoría en relación con los citados estamentos o colectivos.

No aceptada.

7.2.7. Educación.**Al Departamento de Educación****EXP. 19/897**

En relación con la organización, distribución y asignación de plazas para el estudio de la segunda lengua extranjera en educación primaria en un colegio concertado:

- Recomendar al Departamento que, en los casos (que deben ser excepcionales) en que un centro concertado no acepte, por razones que solo podrán ser educativas, la solicitud de un alumno o alumna de cursar una segunda lengua extranjera que oferte, exija, cuando menos, que dicho centro justifique debidamente la decisión, habiendo de constar necesariamente y con carácter previo los correspondientes informes escritos del tutor o tutora y de la persona responsable de la orientación, aplicados individualmente sobre ese alumno concreto.

No aceptada.

EXP. 20/295

En relación con una situación de acoso escolar en un centro educativo titularidad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

- Recomendar al Departamento que continúe con el protocolo de observación y recogida de datos que tiene activado en relación con la situación de un posible caso de acoso escolar, y, en su caso, que se mantenga informada a la autora de la queja, madre de la menor matriculada en el centro educativo.

Aceptada.

EXP. 20/302

En relación con la imposibilidad de los alumnos residentes en Lekunberri de utilizar el servicio de comedor del colegio público existente en la localidad, cuando se convoca una huelga de trabajadores:

- Sugerir al Departamento que, en futuras convocatorias de huelga, permita a los alumnos que así lo demanden, llevar la comida al centro escolar, con el fin de permitir que puedan estar presentes en el centro durante toda la jornada.

No aceptada.

EXP. 20/375

En relación con la denegación de un traslado de centro escolar, previamente autorizado:

- Recomendar al Departamento que admita la escolarización del hijo de la interesada en el centro solicitado, considerando que no cabe revocar la admisión previamente autorizada.

Aceptada.

EXP. 20/396

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información sobre la obligatoriedad de realizar una aportación económica para material escolar en un centro escolar público:

- Recordar al Departamento el deber legal de contestar por escrito a la instancia presentada por los interesados y de resolver todas las cuestiones planteadas en la misma.

Aceptada.

EXP. 20/500

En relación con la exigencia de reintegro de una beca para cursar bachiller, motivado por el hecho de que una alumna no cumplió con el requisito de

asistencia mínima previsto por la convocatoria, por motivos de salud:

- Recomendar al Departamento que, en relación con la beca educativa concedida a la interesada y a efectos de su eventual reintegro, no exija la restitución por el solo hecho de que la interesada no haya asistido al mínimo de clase previsto en la convocatoria, estimando que concurren motivos médicos justificados.

No aceptada.

EXP. 20/518 y 20/681

En relación con la supresión del servicio de comedor subvencionado en el Instituto Amazabal, de Leitza, y la propuesta de unificación del horario del alumnado de bachiller y de educación secundaria obligatoria del mismo centro:

- Sugerir al Departamento que se continúe prestando en el Instituto Amazabal, de Leitza, el servicio de comedor escolar subvencionado, como ha venido haciéndose años atrás, sin apreciarse razones suficientes que justifiquen su supresión; y, asimismo, que se deje sin efecto la modificación de horarios proyectada para el alumnado de educación secundaria y bachiller, salvo que exista una iniciativa del centro en tal sentido basada fundamentalmente en razones pedagógicas.

Aceptada.

EXP. 20/592

En relación con el trato dispensado, evaluación y desarrollo académico de tres hermanos que acuden a un centro concertado:

- Sugerir al Departamento que continúe actuando con celeridad ante las peticiones o denuncias que, en su caso, presenten los interesados en relación con el proceso educativo de sus hijos,

y que, en la medida de lo posible, medie con el centro educativo para tratar de lograr una solución que concilie los intereses existentes y restaurar el clima de confianza entre las partes.

Aceptada.

EXP. 20/652

En relación con la falta de impartición de la materia de Fundamentos de Administración y Gestión en el Instituto de Educación Secundaria para Adultos Félix Urabayen.

- Sugerir al Departamento que valore ofertar en el próximo curso escolar la materia de Fundamentos de Administración y Gestión, dentro del itinerario de Ciencias Sociales de la modalidad de Bachillerato de Humanidades y Ciencias Sociales, por las razones que han quedado anteriormente expuestas.

Aceptada.

EXP. 20/664

En relación con la escolarización de un menor en el mismo centro donde han sido admitidos sus hermanos:

- Sugerir al Departamento que acepte la solicitud de la autora de la queja de escolarización de su hijo mayor, que tiene reconocido un grado de discapacidad del 36%, en el mismo centro donde se encuentran matriculados sus hermanos.

No aceptada.

EXP. 20/705

En relación con la inadmisión en el Instituto de Educación Secundaria (IES) que solicitaron como primera opción:

- Sugerir al Departamento que acepte la solicitud de los autores de la queja de escolarización de su hija en el IES Iturrama.

No aceptada.

EXP. 20/721

En relación con la escolarización de un niño en el mismo centro escolar en el que han sido admitidos sus hermanos:

- Recomendar al Departamento que acepte la solicitud de la autora de la queja de escolarización de su hijo en el mismo centro donde se encuentran matriculados sus hermanos.

No aceptada.

EXP. 20/933

En relación con la incorporación tardía al centro escolar de los alumnos que se matriculan en el periodo de inscripción extraordinario:

- Sugerir al Departamento que revise el calendario fijado para el periodo extraordinario de admisión del alumnado que ha cambiado de domicilio después del periodo ordinario, y evite que se den situaciones como las descritas en el escrito de queja, donde se puede dar la circunstancia de que existan alumnos que inicien el curso escolar varios días más tarde que el resto; y, en definitiva, para que todo el proceso de admisión se desarrolle y resuelva antes del inicio del curso.

Aceptada.

EXP. 20/944

En relación con la supresión del servicio de taxi escolar de un alumno que reside en Benegorri y acude al Instituto de Educación Secundaria de Tafalla:

- Sugerir al Departamento que continúe prestando el servicio de transporte escolar al hijo de los autores de la queja, a fin de su desplazamiento entre Benegorri, localidad de residencia, y Tafalla, localidad donde se ubica el centro escolar donde estudia.

No aceptada.

EXP. 20/959

En relación con la falta de servicio de transporte escolar desde Buñel hasta Tudela para cursar un ciclo de formación profesional:

- Sugerir al Departamento que: a) valore la posibilidad de prestar el servicio de transporte escolar a menores de edad en las etapas de bachillerato o formación profesional; y b) en el caso concreto a que se refiere la queja, se oriente a los interesados sobre la posibilidad de solicitar y obtener alguna beca tendente a sufragar el coste del transporte en que se ha de incurrir para el desplazamiento entre Buñel y Tudela, para cursar un ciclo de formación profesional.

No aceptada.

P20/1

En relación con la posibilidad de que el Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra (CREENA) preste apoyo a las escuelas infantiles de 0-3 años, en la atención específica que ha dispensarse a niños y niñas con necesidades emocionales cualificadas o especiales:

- Sugerir al Departamento que el Centro de Recursos de Educación Especial de Navarra (CREENA) preste apoyo a las escuelas infantiles de 0-3 años, en relación con la atención del alumnado con necesidades emocionales específicas o cualificadas.

Aceptada.

Al Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital

EXP. 20/413

En relación con la denegación de una beca para cursar estudios postobligatorios:

- Recomendar al Departamento que valore modular en las convocatorias de becas el requisito limitativo a que se refiere la queja (no superarse un nivel de ingresos en el ejercicio de una actividad económica), en la medida en que el mismo puede no ser expresivo del rendimiento obtenido en la actividad y, en definitiva, de la capacidad económica de los interesados, a los concretos efectos de acceder a ayudas por estudios.

No aceptada.

Al Departamento de Educación y al Departamento de Economía y Hacienda

EXP. 20/385

En relación con la aplicación del criterio prioritario de nivel de renta de la unidad familiar en el proceso de admisión de alumnos en un centro escolar:

- Recomendar a ambos Departamentos que, en relación con la admisión en el colegio a que se refiere la queja, colaboren para asegurar que las declaraciones de IRPF que se han hecho valer en el proceso y han determinado la atribución de puntuación se ajustan a la realidad de los ingresos

de la unidad familiar, adoptando, en caso de que ello no fuera así, las medidas que corresponda respecto al resultado de dicho proceso.

No aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar

EXP. 19/971

En relación con la tarifa que debe abonar el interesado por llevar a su hijo a una escuela infantil del ayuntamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que calcule la tarifa que corresponde abonar al interesado por tener matriculado a uno de sus hijos en la escuela infantil municipal situada en Gorraiz, teniendo en cuenta para ello el grado de discapacidad reconocido a su hija mayor, con efectos para la totalidad del curso 2019/2020.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Aranguren y al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar

EXP. 19/502

En relación con el importe que debe abonar la autora de la queja en concepto de tarifa por la matriculación de su hijo en una escuela infantil fuera del valle donde reside:

- Recomendar al Ayuntamiento del Valle de Aranguren que, por la recepción del servicio prestado en la escuela infantil municipal, cobre a la autora de la queja la misma cuantía que la exigida a los vecinos de la localidad.
- Recomendar al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar que abone la ayuda reconocida a la autora de la queja por la matriculación de su hijo en una escuela infantil situada fuera del municipio, durante el curso 2018/2019.

Aceptada.

7.2.8. Energía.

A los Departamentos de Desarrollo Económico y Empresarial, Desarrollo Rural y Medio Ambiente, Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y Cultura y Deporte

AO 20/17

En relación con la disconformidad de distintos cargos municipales y vecinos y con diversos proyectos de instalación de parques solares en la ladera norte y en la ladera sur del Perdón-Erreniega:

- Sugerir a los departamentos 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.

Aceptada por los departamentos de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y Cultura y Deporte.

Pendiente de respuesta por el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial.

7.2.9. Euskera.

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior

EXP. 20/460

En relación con la valoración del euskera como mérito cualificado en la convocatoria para la provisión de los puestos de responsable de Biblioteca de Lesaka y Bera:

- Recomendar al Departamento que realice los cambios necesarios en la plantilla orgánica para que, en los puestos de responsable de biblioteca de Lesaka y Bera, el conocimiento de euskera sea preceptivo, al igual que en el resto de la zona vascofona.

No aceptada.

Al Departamento de Educación

EXP. 20/354

En relación con la negativa a la apertura de una línea de modelo D en el colegio público de Mendigorria:

- Recomendar al Departamento que proceda a la apertura de una línea de enseñanza en euskera en el colegio público Julián María Espinal Oscoz, de Mendigorria.

No aceptada.

Al Departamento de Relaciones Ciudadanas

EXP. 20/686

En relación con la instalación de un rótulo únicamente en euskera en un edificio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

- Recomendar al Departamento que, en la rotulación del edificio que va a acoger la sede del organismo autónomo Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera, se utilice la denominación bilingüe reglamentariamente establecida.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain

EXP. 20/319

En relación con la inexistencia de plazas en euskera en la escuela infantil municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento que realice las actuaciones necesarias para posibilitar la suficiente oferta de plazas en euskera en la escuela infantil de su titularidad a los niños y niñas cuyos padres y madres así lo deseen.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

EXP. 19/556

En relación con la falta de un sistema de voz en euskera en el ascensor del Civivox del Ensanche y en el del aparcamiento subterráneo de la calle Olite:

- Recomendar al Ayuntamiento que, de conformidad con lo que establece su ordenanza municipal reguladora de la utilización y del fomento del euskera, utilice la forma bilingüe (castellano-euskera) en el sistema de voz de los ascensores instalados en el Civivox del Ensanche y en el del aparcamiento subterráneo de la calle Olite.

No aceptada.

EXP. 20/314, 20/353, y 20/365

En relación con las plazas en euskera en las escuelas infantiles de Pamplona/Iruña (ciclo 0-3 años):

- Recomendar al Ayuntamiento que, en las escuelas infantiles 0-3 años, atienda el derecho de los padres y madres a escolarizar a sus hijos e hijas en la lengua de su elección, y que establezca una adecuada distribución de centros, líneas o plazas, según considere oportuno, por las áreas de la ciudad, que responda a ese derecho y al principio de proximidad, todo ello en función de la demanda.

Aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar

EXP. 19/986

En relación con la forma en que ha de realizarse la valoración del euskera en una convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de una plaza de peón de servicios múltiples:

- Recomendar al Ayuntamiento que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de su ordenanza municipal reguladora del uso y fomento del euskera, se valore el euskera, en los casos en que su conocimiento sea exigido como mérito, respetando los porcentajes establecidos y sin que se pueda obtener la totalidad de puntos de la fase de concurso al margen de dicha valoración.

No aceptada.

7.2.10. Función pública.

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior

EXP. 19/1046, 20/2 y 20/344

En relación con el calendario de trabajo atribuido a los conductores al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

- Recomendar al Departamento que observe las previsiones de la Orden Foral 988/2009, de 28 de diciembre, por la que se autoriza una distribución específica de la jornada laboral de los conductores que desempeñan funciones de conducción de una autoridad y, en consecuencia, que: a) entregue a los conductores el calendario anual antes del día 15 de diciembre del año inmediatamente anterior; y b) se ajuste a la regla general de establecer un máximo de siete días seguidos de trabajo fijados en el calendario, aplicando este último criterio al calendario de 2020 de los autores de la queja.

Aceptada.

EXP. 20/20

En relación con la denegación del horario de trabajo solicitada para la conciliación de su vida laboral y familiar:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en forma las solicitudes y recursos que le presenten, incluidos los señalados en la queja.
- Sugerir al Departamento que acepte la solicitud de la autora de la queja relativa a su horario de trabajo como Policía Foral, formulada para conciliar su vida profesional y la atención a su hija de dos años.

Aceptada.

EXP. 20/326

En relación con la demora en resolver una solicitud de compensación económica por las vacaciones no disfrutadas, debido a necesidades del servicio:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver a la mayor brevedad la solicitud del interesado de compensación económica por las vacaciones no disfrutadas debido a necesidades del servicio, impulsando, si es preciso, las actuaciones pertinentes para que sea emitido el informe que condiciona dicha resolución.

Aceptada.

EXP. 20/367

En relación con el disfrute del permiso de paternidad:

- Recomendar al Departamento que, en el caso objeto de queja y similares, no limite el disfrute del permiso de paternidad de forma interrumpida únicamente a los supuestos en que la madre trabaje en la fecha del parto.

No aceptada.

EXP. 20/1106

En relación con la falta de contestación a una solicitud de revisión de oficio:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente, en el sentido que proceda, las solicitudes de revisión de oficio que le presenten los ciudadanos.
- Recomendar al Departamento que, a la mayor brevedad posible, resuelva la solicitud presentada por el autor de la queja, al haber transcurrido casi dieciséis meses desde que se presentó.

Pendiente de respuesta.

EXP. 20/1123

En relación con la puntuación establecida para el turno libre de las pruebas físicas y psicotécnicas de la última convocatoria del puesto de trabajo de Inspector/a de Policía Foral:

- Sugerir al Departamento que, en el turno libre de las próximas convocatorias del puesto de Inspector/a de Policía Foral, se otorgue una mayor relevancia a las pruebas psicotécnicas, diferenciando en función de la puntuación obtenida por los aspirantes, y que se valore reducir correlativamente el peso de las pruebas físicas.

No aceptada.

EXP. 20/1240

En relación con las retenciones que le están practicando en su nómina por una deuda que mantiene con la Administración pública:

- 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 la nómina por encima de la cuantía señalada para el salario mínimo interprofesional.

- Recomendar al Departamento que, en tanto no se tramite el expediente de reclamación de la deuda generada por los errores en el pago de las nóminas del contrato que suscribió la interesada en el año 2018, no realice retenciones en la nómina de la autora de la queja, y proceda a abonarle las cantidades que haya dejado de percibir durante los meses de noviembre y, en su caso, diciembre.

No aceptada.

Al Departamento de Educación

EXP. 19/559

En relación con la falta de aplicación de la normativa en materia de comisión de servicios en la convocatoria para la provisión de puestos de trabajo de asesoría y dirección en los Centros de Apoyo al Profesorado (CAP):

- Recomendar al Departamento que se admita a trámite el recurso de alzada interpuesto por la interesada frente a la Resolución 2818/2019, de 1 de agosto, del Director del Servicio de Recursos Humanos del Departamento de Educación, por la que puso fin a la convocatoria de concurso de méritos para la provisión, en régimen de comisión de servicios, de puestos de trabajo de asesoría y dirección en los Centros de Apoyo al Profesorado (CAP), se dé al mismo la tramitación legalmente prevista y el órgano competente conteste a las cuestiones suscitadas por la recurrente.

No aceptada.

EXP. 19/786

En relación con la extinción del contrato administrativo con el Departamento de para prestar servicios como docente y la posterior exclusión de las listas de contratación en las que estaba incluida la autora de la queja:

- Recomendar al Departamento que revoque y deje sin efecto la extinción contractual y la exclusión de la interesada de las listas de contratación a las que se refiere la queja.

No aceptada.

EXP. 19/880

En relación con la denegación de los permisos de paternidad y lactancia:

- Recomendar al Departamento que reconozca el derecho al permiso de paternidad del interesado, contratado temporal en régimen administrativo, considerando que el hecho de que el nacimiento sea anterior a la fecha de inicio del contrato, persistiendo el periodo de disfrute posible, no es determinante de la negativa.

Aceptada.

EXP. 19/932

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada interpuesto frente a la desestimación de la liquidación y abono de las vacaciones no disfrutadas durante el periodo de incapacidad temporal previo a la situación de jubilación por incapacidad permanente absoluta:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver los recursos de alzada dentro del plazo de tres meses legalmente establecido, habiéndose el mismo superado significativamente en el caso objeto de queja.

Aceptada.

EXP. 19/955

En relación con el perjuicio profesional a que se ven abocadas las autoras de las quejas, funcionarias docentes en prácticas, por razón del disfrute de la licencia por maternidad:

- Recomendar al Departamento que evite que la baja por maternidad de funcionarias en prácticas pueda perjudicarles en sus derechos funcionariales y, en particular: a) que se les permita participar en los concursos de traslados correspondientes, al igual que a los demás docentes en prácticas aspirantes en el mismo proceso selectivo, a fin de que puedan hacer valer los derechos de preferencia en la elección de destinos que resulten de las puntuaciones obtenidas, y aun cuando la finalización de tales prácticas se prevea que pueda ser posterior a la finalización del curso de que se trate; y b) que se valore una posible reducción del tiempo de las prácticas, en línea con lo previsto en algunas normas autonómicas.

No aceptada.

EXP. 20/31 y 20/32

En relación con la falta de contestación a diversas solicitudes presentadas en materia de función pública:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en plazo las solicitudes que se le presenten y los recursos de alzada que se le formulen.

Aceptada.

EXP. 20/41

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada frente a la incompatibilidad de sus puestos de docente:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver los recursos de alzada en el plazo máximo de tres meses legalmente establecido.
- Recomendar a dicho Departamento que, en el caso al que se refiere la queja, resuelva ya sin más dilación el recurso de alzada.

No aceptada.

EXP. 20/324

En relación con la negativa del Departamento a que la interesada se reincorpore a su puesto de trabajo a jornada completa, desde la situación de excedencia especial por cuidado de hijo:

- Recomendar al Departamento que reconozca el derecho de la interesada a la prestación del servicio en régimen de jornada completa, desde el 9 de mayo de 2019 y hasta la finalización del contrato al que se refiere la queja, abonándole las retribuciones que correspondan.

No aceptada.

EXP. 20/346

En relación con la falta de abono del complemento de grado al personal contratado en régimen administrativo, con carácter retroactivo y con intereses:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes y recursos que le presenten los ciudadanos, considerando que, en los casos a que se refiere la queja, tal deber ha sido inobservado.
- Recomendar al Departamento que reconozca y abone el grado reclamado por los interesados con la retroactividad e intereses reclamados, habida cuenta de que la falta de resolución de las resoluciones y recursos, por efecto del silencio administrativo positivo, así lo exige.
- Recomendar al Departamento que proceda a resolver con la debida celeridad la reclamación de responsabilidad patrimonial referida en la queja.

No aceptada.

EXP. 20/644

En relación con la falta de creación del Departamento didáctico de Economía en los centros de educación secundaria y bachillerato:

- Recomendar al Departamento que proceda a la creación del Departamento didáctico de Economía en los centros educativos correspondientes, dando cumplimiento al "Pacto para la Mejora de la Calidad de la Enseñanza Pública en Navarra".

Aceptada.

EXP. 20/1184

En relación con la denegación de una solicitud de reducción de jornada:

- Recomendar al Departamento que reconozca el derecho de la autora de la queja a reducir su jornada lectiva, por reunir los requisitos establecidos para ello en la normativa que resulta de aplicación.

No aceptada.

Al Departamento de Salud**EXP. 19/944**

En relación con la demora en la resolución de un recurso de alzada presentado frente a la desestimación de abono de las dietas derivadas de la realización de guardias médicas:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver el recurso de alzada que interpuso el interesado, en el plazo máximo de tres meses legalmente establecido, y, en el caso del recurso a que se refiere la queja, vencido el plazo máximo legal, recordar a dicho departamento que debe proceder a resolver el recurso con celeridad.

Aceptada.

EXP. 19/954

En relación con la denegación de su solicitud de exención de guardias, formulada por razón de edad superior a cincuenta y cinco años:

- Sugerir al Departamento que autorice a la interesada, con puesto de enfermera y edad superior a cincuenta y cinco años, a no realizar guardias, conforme a las previsiones que en tal sentido se contemplan en el pacto suscrito con la representación sindical.

No aceptada.

EXP. 19/966

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada interpuesto frente a la desestimación del reconocimiento de la carrera profesional:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver los recursos de alzada dentro del plazo de tres meses legalmente establecido, y, en el caso objeto de queja, vencido dicho plazo ampliamente, recordar el deber legal de proceder con celeridad a la resolución del recurso.

No aceptada.

EXP. 20/267

En relación con las condiciones en las que se vienen prestando las guardias localizadas que realiza el personal sanitario en la localidad de Goizueta:

- Sugerir al Departamento que asimile las guardias localizadas que realiza el personal sanitario en Goizueta a las guardias de presencia física, en atención a las peculiaridades que se presentan en dicha localidad, que obligan al mencionado personal a realizar las guardias localizadas en unas condiciones equiparables a las que se prestan las guardias de presencia física.

No aceptada.

EXP. 20/429

En relación con la denegación de la ayuda familiar por hijo menor:

- Recomendar al Departamento que reconozca la ayuda familiar solicitada por la autora de la queja, sin condicionarla a la emisión de una certificación correspondiente a la no percepción de una retribución análoga por parte del padre de su hijo, no siendo su cónyuge o pareja, y negándose a facilitar la documentación.

No aceptada.

EXP. 20/845

En relación con la exclusión de las listas de promoción interna temporal de puestos de trabajo de Diplomado en Ciencias Empresariales de los diferentes ámbitos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar al Departamento que incluya a la autora de la queja en la lista de promoción del puesto de Diplomado en Ciencias Empresariales del ámbito orgánico del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea al que se ha trasladado (servicios centrales), en la posición que resulte de la puntuación que obtuvo en el proceso selectivo en que participó para acceder a dicha promoción.

No aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior y al Departamento de Educación

EXP. 19/840

En relación con la denegación de la ayuda familiar, solicitada por tener dos menores en situación de guarda legal con fines de adopción:

- Recomendar a los dos departamentos que se reconozca y abone a la autora de la queja, que tiene dos menores en situación de guarda con fines de adopción, la ayuda familiar reclamada.

No aceptada.

EXP. 19/927

En relación con la denegación de un permiso para asistir a un curso formativo, así como por la falta de resolución de un recurso de alzada presentado frente a la misma:

- Recordar a los departamentos el deber legal de tramitar y resolver los recursos de alzada en materia de personal dentro del plazo de tres meses legalmente establecido, y, en el caso objeto de queja, vencido dicho plazo ampliamente, recordar el deber legal de proceder con celeridad a la resolución del recurso.

Aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior y al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

EXP. 19/1009

En relación con la falta de reconocimiento del complemento de exclusividad a la jefatura de la Sección de Auditoría Interna del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente:

- Recomendar al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, que atribuya el complemento de dedicación exclusiva a la jefatura a que se refiere la queja, por razón de la naturaleza de sus funciones y para garantizar al máximo los principios de objetividad e imparcialidad en la gestión de los fondos de la Unión Europea que exige la normativa europea.

- Recomendar al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, que adopte o proponga las medidas pertinentes para que se atribuya el complemento retributivo de exclusividad a la jefatura de la Sección de Auditoría Interna.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Ablitas

EXP. 20/312

En relación con la falta de contestación del Ayuntamiento a unas solicitudes de información, relativas a una comunicación realizada por esa entidad local al Departamento de Educación sobre una situación laboral:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar a la petición de información de la interesada, en relación con las circunstancias en las que se produjo la comunicación al Departamento de Educación de su situación laboral, con independencia del contenido de dicha contestación (inadmisión, desestimación o estimación total o parcial).

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Estella/Lizarra

EXP. 19/908

En relación con la falta de contestación a una solicitud de abono, por años vencidos, en concepto de retribución correspondiente al periodo vacacional, de un promedio de lo percibido en el año inmediatamente anterior por los conceptos de trabajo en horario nocturno y en día festivo:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente la solicitud a que se refiere la queja, notificando al autor de la queja la decisión que sea adoptada.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Isaba/Izaba

EXP. 20/342

En relación con las reducciones retributivas acordadas en los últimos años respecto al puesto de trabajo de secretario de la agrupación de Ayuntamientos de Isaba/Izaba y Uztárroz/Uztarroze:

- Recomendar al Ayuntamiento (y a la agrupación de Isaba/Izaba y Uztárroz/Uztarroze) que realice las actuaciones necesarias para restituir el complemento de puesto de trabajo del 25,76% que venía siendo abonado al puesto de secretario, considerando que su reducción carece de causa jurídica.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Lodosa

EXP. 19/409 y 19/410

En relación con la diferencia de trato existente entre el personal oficial administrativo del ayuntamiento:

- Sugerir al Ayuntamiento que realice un estudio de los diferentes puestos de trabajo de administrativo, analizando las funciones encomendadas a cada uno de ellos, adecuando el nivel funcional en el que se encuentra dicho personal o sus retribuciones, si fuera necesario. Asimismo, se recomienda que en dicho estudio sea oído el personal afectado y que, concluido el estudio, se facilite una copia a las autoras de las quejas.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza**EXP. 19/764**

En relación con la falta de contestación a una solicitud de encuadramiento en el nivel D de determinadas trabajadoras de la residencia de ancianos de la localidad:

- Recomendar al Ayuntamiento de que conteste a la instancia presentada por la autora de la queja en la que solicitaba el encuadramiento en el nivel D de determinadas trabajadoras de la residencia de ancianos de la localidad, resolviendo sobre la cuestión planteada.

No aceptada.

7.2.11. Funcionamiento de las entidades locales.**Al Ayuntamiento de Améscoa Baja****EXP. 20/96**

En relación con la grabación de las sesiones plenarios del ayuntamiento:

- Recordar al Ayuntamiento que los miembros de las corporaciones locales pueden realizar grabaciones sonoras de las sesiones públicas, dando cuenta previa al presidente de la corporación.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**EXP. 20/852**

En relación con una solicitud de baja de oficio en el padrón municipal de personas que constan empadronadas en un domicilio:

- Recomendar al Ayuntamiento que tramite con celeridad la solicitud de baja en el padrón municipal presentada por la autora de la queja, referente a la inscripción, en la vivienda donde

actualmente reside, de unas personas que ya no vivirían en la misma, adoptando las medidas que sean pertinentes a tal fin.

Aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Olló/Ollaran**EXP. 20/635**

En relación con la denegación de una solicitud de empadronamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que acceda a empadronar al autor de la queja en el término municipal, por considerar que la controversia de índole jurídico-urbanística que se alega (caravana ubicada en una parcela no urbanizable) no justifica la denegación de la inscripción padronal.

Aceptada.

7.2.12. Hacienda pública.**Al Departamento de Economía y Hacienda****EXP. 19/1018**

En relación con la falta de aplicación del tipo reducido del impuesto de transmisiones patrimoniales y con la iniciación de un expediente sancionador:

- Sugerir al Departamento que aplique el tipo reducido del 5% en el impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados a la compraventa que realizó la autora de la queja en el año 2016, al considerarse que esta formaba durante dicho año una unidad familiar con sus dos hijos menores de edad desde el punto de vista material, con independencia de la forma en que se presentó la declaración de la renta en dicho ejercicio.
- Recomendar al Departamento que archive el expediente sancionador incoado a la autora

de la queja por la comisión de una presunta infracción tributaria, al no haberse acreditado que esta no actuó de buena fe y por considerarse que la interpretación que sostiene la interesada es razonable al haber incluido a sus dos hijos menores de edad en su unidad familiar, a los efectos de aplicarse el tipo reducido en el Impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados por la vivienda que adquirió en el año 2016, sin que exista ánimo defraudatorio en dicha actuación.

No aceptada.

EXP. 20/296

En relación con la calificación dada, a efectos del impuesto sobre la renta de las personas físicas, a unos ingresos obtenidos de una beca percibida por la realización de prácticas no laborales en un país extracomunitario:

- Recomendar al Departamento que revise la liquidación del impuesto sobre la renta de las personas físicas del ejercicio 2018 del autor de la queja, y califique los ingresos obtenidos por el interesado por una beca por la realización de prácticas en un país extracomunitario, como rendimientos de trabajo.

No aceptada.

EXP. 20/733

En relación con unos expedientes sancionadores tramitados por el Departamento de Economía y Hacienda de los que no han tenido conocimiento al haberse realizado las notificaciones a la dirección electrónica:

- Recomendar al Departamento que revoque las sanciones impuestas al marido de la autora de la queja y que le devuelva las cantidades abonadas en concepto de pago de dichas sanciones, al haberse tramitado los expedientes

sancionadores mediante la utilización de una dirección electrónica habilitada por la administración tributaria, con desconocimiento del interesado de la existencia de dicha dirección.

No aceptada.

EXP. 20/871

En relación con las propuestas de liquidación del IRPF de los ejercicios de 2015 y 2016 y un posterior embargo:

- Sugerir al Departamento que valore revisar las liquidaciones tributarias del IRPF de 2015 y 2016 del interesado, de tal forma que se exija el impuesto correspondiente a la realidad de la actividad económica desarrollada.

Aceptada.

EXP. 20/1181

En relación con la falta de reconocimiento de la deducción por acogimiento de una menor:

- Recomendar al Departamento 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.

No aceptada.

AO 20/8

En relación con la supresión del servicio de atención presencial para realizar la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas:

- Sugerir al Departamento que reconsidere la decisión adoptada y habilite la atención presencial para personas y colectivos que puedan requerir un mayor grado de asistencia, por presentar dificultades específicas.

Aceptada.

Al Departamento de Economía y Hacienda y al Ayuntamiento del Valle de Yerri/Deierri

EXP. 19/996

En relación con el expediente de modificación de la titularidad catastral de la parcela:

- Recomendar al Ayuntamiento y al Departamento que procedan a la revisión del expediente de modificación de la titularidad catastral de la parcela a la que alude el autor de la queja, al no haberse procedido a la necesaria publicación de la tramitación de la modificación en el tablón de anuncios del ayuntamiento, tal y como establece el artículo 32.7 de la Ley Foral 12/2006, de 21 de noviembre, del Registro de la Riqueza Territorial y de los Catastros de Navarra.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain

EXP. 20/1167

En relación con el cobro del impuesto de circulación de un vehículo que fue sustraído:

- Sugerir al Ayuntamiento que deje sin efecto la comunicación de embargo realizada al interesado en concepto de pago desde el año 2011 del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, correspondiente al vehículo robado en el año 2006.

Pendiente de respuesta.

Al Ayuntamiento de Beriáin

EXP. 19/1030

En relación con la falta de contestación a un escrito presentado acerca de la liquidación del Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos urbanos, derivada de la compra de una vivienda:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente y por escrito la instancia presentada por el autor de la queja.
- Recomendar al Ayuntamiento que informe al autor de la queja en relación con los valores considerados en los años 2005 y 2015 para el cálculo del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos urbanos, liquidado por la adquisición de su vivienda.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Berriozar

EXP. 19/1029

En relación con la liquidación y recaudación del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana, derivada de la transmisión de un inmueble:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la liquidación del Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana dictada frente el autor de la queja.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Esteribar

EXP. 20/1239

En relación con la liquidación del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana tres años más tarde de la venta de una vivienda, y a pesar de las pérdidas derivadas de la misma:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la liquidación del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana dictada frente a la autora de la queja.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Lizoáin-Arriasgoiti**EXP. 20/939**

En relación con la falta de contestación a una solicitud de modificación catastral de una parcela situada en Zalba:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas pertinentes para que se tramite con la debida celeridad y se resuelva en el sentido que proceda la solicitud de modificación catastral presentada por la autora de la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**EXP. 19/1057**

En relación con la fecha de baja en el Registro del Impuesto sobre Actividades Económicas sobre las actividades ejercidas en dos locales:

- Recomendar al Ayuntamiento que acceda a lo solicitado por la autora de la queja, en orden a retrotraer al año 2008 la baja en el Registro del Impuesto de Actividades Económicas, por ser dicho año en el que dejó de realizarse la actividad que ejercía la interesada en el local al que se refiere la queja.

No aceptada.

EXP. 20/427

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información sobre una notificación realizada:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar por escrito a la instancia presentada por el interesado y de resolver todas las cuestiones planteadas en la misma.

Aceptada.

EXP. 20/1141

En relación con la falta de contestación a dos instancias presentadas sobre unos embargos practicados en una cuenta bancaria:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes que le presenten los ciudadanos y, en particular, de proceder en tal sentido con celeridad con los procedimientos comprendidos y aludidos en las instancias presentadas por el autor de la queja.

Aceptada.

7.2.13. Medio ambiente.**Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente****EXP. 19/1038**

En relación con un proyecto de instalación de una línea eléctrica que afecta a la localidad de Aldunate:

- Sugerir al Departamento que se estudien detenidamente y de un modo real las distintas alternativas al trazado que se plantea de línea eléctrica, y que se reduzca en todo caso el impacto ambiental negativo que pueda generar sobre el pueblo de Aldunate, su entorno y paisaje, estableciéndose para ello cuantas medidas sean necesarias.

Aceptada.

EXP. 20/442

En relación con la tramitación de una solicitud de información ambiental:

- Recordar al Departamento su deber legal de entregar a la asociación ecologista autora de la queja, sin más dilación, la información solicitada en relación con las autorizaciones y funcionamiento de cinco hives comerciales.

Aceptada.

EXP. 20/685

En relación con la falta de desarrollo de la Ley Foral 17/2005, de 22 de diciembre, de Caza y Pesca de Navarra, en lo referente a la autorización de sueltas de determinadas especies:

- Recordar al Departamento su deber legal de determinar reglamentariamente las condiciones en que se podrán autorizar sueltas de perdiz roja, liebre europea y mediterránea y conejo, establecido por la disposición adicional séptima de Ley Foral 17/2005, de 22 de diciembre, de Caza y Pesca de Navarra, introducida por la Ley Foral 23/2013, de 2 de julio.

No aceptada.

EXP. 20/715

En relación con la incoación de un expediente sancionador por haber realizado un pequeño fuego en un terreno:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto el expediente sancionador incoado al autor de la queja, por no poderse imponer en este caso tres sanciones distintas por una única infracción administrativa presuntamente cometida.

Aceptada.

EXP. 20/830

En relación con una solicitud de información ambiental relativa a la gestión, seguimiento y eliminación de los vertidos ilegales de ropa en Ziordia:

- Recomendar al Departamento que, con independencia de la información proporcionada con ocasión de la queja, y teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, entregue al interesado una copia de los documentos generados en la gestión, seguimiento y eliminación de los vertidos ilegales de ropa en Ziordia.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Ablitas**EXP. 20/717**

En relación con los vertidos de excrementos de dos granjas ubicadas en las proximidades de su domicilio.

- Recomendar al Ayuntamiento que vigile el ejercicio de las actividades denunciadas y, si procede, adopte medidas correctoras o sancionadoras, para evitar el vertido de estiércol en lugares distintos de aquellos en que corresponda conforme a la normativa vigente.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Aranguren**EXP. 19/991**

En relación con los ruidos que padecen los vecinos de una comunidad de propietarios situada en Entremutilvas, derivado de la actividad de una empresa industrial:

- Recomendar al Ayuntamiento de Aranguren que actué con eficacia y celeridad para garantizar

el derecho de los vecinos a no soportar ruidos excesivos, derivados de la actividad industrial a que se refiere la queja, y, asimismo, que resuelva expresamente acerca de si cabe entender atendido o no el requerimiento que se formuló a la empresa en abril de 2018, relativo a la adopción de medidas correctoras.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Azagra

EXP. 20/265

En relación con las molestias que ocasiona el ruido y la suciedad que generan los clientes de un pub existente 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 un pub en las inmediaciones de su domicilio, para lo que debe intensificar la adopción de aquellas medidas que sean precisas.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Castejón

EXP. 20/506

En relación con los perjuicios que ocasiona una colonia felina:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para controlar la existencia de la colonia felina existente en las inmediaciones del domicilio del autor de la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Cintruénigo

EXP. 19/998

En relación con las molestias que padecen en sus domicilios los autores de las quejas, como consecuencia del uso que se da a varios locales ubicados en los bajos del edificio donde residen (cuartos de fiestas, local comercial destinado a locutorio y tienda de chucherías):

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales de los autores de la queja, afectados por el ruido y la suciedad procedente de varios locales próximos a sus viviendas, adoptando aquellas medidas que sean precisas al efecto.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Corella

EXP. 19/735

En relación con la tramitación de una licencia de apertura de una actividad clasificada:

- Recomendar al Ayuntamiento que reconozca como obtenida la licencia de apertura a la que se refiere la queja.

No aceptada.

EXP. 19/761

En relación con la falta de contestación del Ayuntamiento a varias solicitudes de información presentadas sobre aspectos urbanísticos y relacionados con la tramitación de expedientes de actividades clasificadas:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver en plazo las solicitudes de información que se le presenten, estimando que, en el caso objeto de queja, no se observó el citado deber.

Aceptada.

EXP. 19/783

En relación con las molestias que sufre en su domicilio procedentes de una empresa próxima a su vivienda:

- Recomendar al Ayuntamiento que se ponga en contacto con la autora de la queja para la realización de pruebas de sonometría dentro de su vivienda, para comprobar si los ruidos denunciados son superiores a los niveles establecidos, adoptando, en caso de que lo sean, las medidas correctoras necesarias.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Doneztebe/Santesteban**EXP. 20/875**

En relación con las molestias que ocasiona una terraza de un bar, situada en las inmediaciones de las viviendas de los interesados:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de garantizar que la actividad a la que se refiere la queja (la terraza de un local de hostelería habilitada recientemente), respete el derecho de los vecinos colindantes a no soportar molestias indebidas en sus domicilios.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Etxauri**EXP. 20/865**

En relación con las molestias que sufre en su domicilio como consecuencia del funcionamiento de un local de hostelería situado debajo de su vivienda:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de proteger con eficacia los derechos del interesado, afectado por los olores y el ruido que proviene de un local de hostelería situado en los

bajos de su domicilio, adoptando las medidas que sean precisas al efecto.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**EXP. 19/1027**

En relación con la autorización de ampliar el horario de apertura de los establecimientos de hostelería durante las fiestas de Navidad del año 2019:

- Recomendar al Ayuntamiento que no autorice horarios especiales fuera de lo que se entiende por las fiestas de Navidad, conforme al artículo 6.2 del Decreto Foral 201/2002, de 23 de septiembre, por el que se regula el horario general de espectáculos públicos y actividades recreativas.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Tudela**EXP. 20/739**

En relación con la negativa del Ayuntamiento de Tudela a devolver una cantidad económica que se depositó en concepto de fianza para el ejercicio de la caza en el acotado de Tudela:

- Sugerir al Ayuntamiento que devuelva al interesado la fianza que depositó al adquirir la condición de miembro del coto local de caza existente en la localidad.

No aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar**EXP. 20/1044**

En relación con los ruidos que genera la maquinaria de la escuela infantil municipal Malkaitz:

- 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.

Pendiente de respuesta.

Al Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia**EXP. 20/597**

En relación con las molestias que ocasionan los ruidos que generan unas obras de reforma de una vivienda unifamiliar a los residentes de las viviendas colindantes:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte medidas para proteger con eficacia los derechos constitucionales del autor de la queja, afectado por las molestias que le ocasiona el ruido que generan unas obras de reforma de una vivienda unifamiliar cercana a la suya.

Aceptada.

EXP. 20/660

En relación con las molestias que ocasionan los ruidos que generan unas obras de excavación:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte medidas para proteger con eficacia los derechos constitucionales de la autora de la queja, afectada por las molestias que le ocasiona el ruido que generan unas obras de excavación que

se están realizando en la parcela colindante a su domicilio.

Aceptada.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona**EXP. 20/626**

En relación con los ruidos que padece la autora de la queja en su domicilio, situado en las inmediaciones de una parada de autobuses del transporte urbano comarcal:

- Recordar a la Mancomunidad su deber legal de proteger de un modo efectivo e inmediato el derecho de los ciudadanos a no soportar ruidos excesivos y persistentes en el ámbito domiciliario, adoptando lo antes posible todas las medidas pertinentes a tal fin.
- Recomendar a la Mancomunidad que proceda, sin más demora, a inspeccionar la referida parada con el fin de comprobar que los conductores realizan correctamente la "parada de motores", evitando así molestias innecesarias a los vecinos.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña y a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona**EXP. 20/561**

En relación con los ruidos que genera a las 7:00 horas de la mañana la recogida de los residuos depositados en los contenedores ubicados en un lugar cercano a la vivienda del interesado:

- Recordar a la Mancomunidad y al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos del interesado, afectado por el ruido que generan a las 7.00 horas de la mañana en las inmediaciones de su domicilio los

camiones que prestan el servicio de recogida de residuos, adoptando las medidas que sean precisas al efecto.

No aceptada.

A la Mancomunidad de Mairaga

EXP. 20/415

En relación con la ubicación de unos contenedores de basura:

- Sugerir a la Mancomunidad que recabe la opinión de los vecinos usuarios de los contenedores situados en la plaza Juan Carlos I de Pitillas y, particularmente, la del autor de la queja, con el fin de analizar las propuestas que pudieran presentarse en relación con la ubicación de los contenedores situados en las inmediaciones de la vivienda de este, y, en caso de que se estime oportuno, proceder a su colocación en otro lugar.

Aceptada.

7.2.14. Obras públicas.

Al Ayuntamiento de Imotz

EXP. 20/1096

En relación con el retraso en la reparación de una obstrucción existente en un tramo de la canalización de la fibra óptica, existente en Oskotz:

- Sugerir al Ayuntamiento que agilice la adopción de las medidas y realice las actuaciones necesarias para solucionar, lo antes posible, el problema de obstrucción existente en la canalización de la fibra óptica, con el fin de que este servicio pueda llegar al domicilio del interesado.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Ujué/Uxue

EXP. 20/521

En relación con el estado en que se encuentra el camino de acceso a una vivienda, dañado por unas lluvias torrenciales:

- Recomendar al Ayuntamiento que, a la mayor brevedad posible, adopte las medidas pertinentes para la reparación del camino de acceso a la vivienda de la autora de la queja, deteriorado por las inundaciones habidas en 2019.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Villafranca

EXP. 19/978

En relación con la falta de reparación de varios defectos aparecidos en su vivienda, como consecuencia de unas obras de pavimentación y renovación de redes que se realizaron en la calle donde se encuentra la referida vivienda.

- Recomendar al Ayuntamiento que analice profundamente la reclamación realizada por la autora de la queja, con el fin de determinar si los defectos denunciados responden a las obras de pavimentación ejecutadas o a las posteriores obras de reparación realizadas en el año 2018, y, en caso de que así se concluya, proceda a la inmediata reparación de los mismos.

No aceptada.

7.2.15. Protección de datos.

Al Departamento de Derechos Sociales

EXP. 19/1000

En relación con la forma en que fue atendida una persona en las dependencias del Departamento de Derechos Sociales:

- Recordar al Departamento el deber legal de respetar el derecho a la confidencialidad de los datos de las personas usuarias de los servicios sociales, cuando estas entablen relaciones con la Administración, debiendo adoptar las medidas necesarias a tal fin.

Aceptada.

7.2.16. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

Al Departamento de Cohesión Territorial

EXP. 20/364

En relación con los daños sufridos como consecuencia de un accidente provocado por la irrupción de un jabalí en la autovía A-12:

- Recomendar al Departamento que investigue las causas que concurrieron en el accidente que sufrió la interesada, y que resuelva lo antes posible el procedimiento de responsabilidad patrimonial que, en su caso, se incoe.

Aceptada.

EXP. 20/376

En relación con expropiación de un terreno para la ejecución de las obras de la autovía Pamplona-Logroño:

- Recomendar al Departamento que reconozca a las autoras de la queja, mediante un procedimiento de responsabilidad patrimonial iniciado de oficio, los daños y perjuicios ocasionados por la falta de expropiación y ocupación de hecho por la Administración de una parte de una parcela de propiedad privada, sobre la que se ha realizado una transmisión de buena fe y ante notario por un importe económico superior al establecido recientemente en concepto de pago. La indemnización debería comprender, al

menos, la diferencia entre el importe fijado por la Administración en 2019 y el valor de la transmisión efectuada entre las interesadas en 2011.

No aceptada.

Al Departamento de Educación

EXP. 20/417

En relación con la exclusión como funcionarias en prácticas del puesto de maestras, tras la estimación de recursos de alzada presentados por otras compañeras:

- Recomendar al Departamento que reconozca e indemnice los daños y perjuicios ocasionados a las interesadas como consecuencia de la revisión de la valoración definitiva de los méritos de la fase de concurso del procedimiento selectivo de ingreso en el Cuerpo de Maestros, aprobado mediante la Resolución 1156/2018, de 4 de abril, del Director del Servicio de Recursos Humanos del Departamento de Educación, tras haber realizado las autoras de la queja casi todo el periodo de prácticas, y, en su caso, que valore la ampliación de plazas ofertadas solicitada por las interesadas.

No aceptada.

EXP. 20/730

En relación con la desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños sufridos como consecuencia de la desestimación del reconocimiento y abono de la retribución correspondiente al grado, con efectos retroactivos de cuatro años, por la aplicación de una norma declarada contraria a derecho de la Unión Europea:

- Recomendar al Departamento que, en la resolución del recurso potestativo de reposición interpuesto por el autor de la queja frente a la desestimación

de la reclamación de responsabilidad patrimonial que formuló, valore específicamente la aplicación al caso de lo dispuesto en el artículo 32.5 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Aceptada.

Al Departamento de Salud

EXP. 20/1142

En relación con la falta de resolución de una reclamación de responsabilidad interpuesta hace más de un año:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver los procedimientos de responsabilidad patrimonial en el plazo máximo de seis meses legalmente establecido.
- Recomendar a dicho Departamento que, en el caso al que se refiere la queja, resuelva ya, sin más dilación, la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por la autora de la queja.

Aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial y al Ayuntamiento de Galar

EXP. 19/780

En relación con la formación de un socavón en su finca, derivado de la existencia de antiguas galerías mineras:

- Sugerir al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior (Protección Civil), y al Ayuntamiento, que continúen adoptando las medidas de vigilancia y seguridad correspondientes, en relación con la aparición de un socavón en la finca del autor de la

queja, ubicada en Esparza de Galar, y con los corrimientos de tierras detectados, informando en todo momento al propietario afectado.

- Sugerir al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial que impulse y, en lo posible, agilice, las medidas iniciadas para establecer de forma definitiva la causa concreta del citado socavón, y para determinar las correspondientes responsabilidades, informando en todo momento al propietario afectado y, en su caso, compensándole por el daño sufrido.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

EXP. 20/919

En relación con la retirada de los restos de los familiares del cementerio municipal:

- Sugerir al Ayuntamiento que incoe y tramite de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial que analice con mayor profundidad los daños sufridos por la autora de la queja, y, en su caso, la posible indemnización por los mismos.

Aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar

EXP. 20/1046

En relación con la desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial por una caída en la vía pública:

- Recomendar al Ayuntamiento que reconozca, con la intensidad que corresponda, la responsabilidad patrimonial reclamada por la interesada, por la caída que padeció como consecuencia del levantamiento de los

adoquines y el mal estado del suelo de la calle Gurimendi, de Gorraiz.

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a arreglar el defecto en el estado de conservación de los adoquines y suelo donde se produjo el accidente al que se refiere la queja.

No aceptada.

7.2.17. Sanidad.

Al Departamento de Salud

EXP. 19/924

En relación con el trato dispensado al autor de la queja por la médica especialista que le atendió:

- Recordar al Departamento, con carácter general, el deber legal de observar un trato respetuoso y adecuado con las personas usuarias del sistema sanitario.

Aceptada.

EXP. 19/946

En relación con la denegación de la posibilidad de ir acompañada por su hijo durante un servicio de transporte sanitario no urgente y programado, a pesar de que en otras ocasiones sí que ha sido autorizada para ello:

- Recordar al Departamento el deber de facilitar el acompañamiento de los pacientes por un familiar o persona de su confianza en el servicio de transporte sanitario, excepto en los casos y situaciones en que esta presencia sea desaconsejable o incompatible con la prestación sanitaria.

No aceptada.

EXP. 19/958

En relación con el seguimiento que se viene realizando sobre la evolución del estado de salud de una paciente que padece fuertes dolores, tras habersele practicado una cesárea en el año 2015:

- Sugerir al Departamento 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 y de las razones por las que se descartan unas opciones frente a otras, así como del citado seguimiento realizado sobre su estado de salud.

Aceptada.

EXP. 19/1010

En relación con la imposibilidad de acceder al tratamiento de fecundación in vitro, por ser mujer sin pareja:

- Recomendar al Departamento que proceda a prestar o financiar el tratamiento de fecundación in vitro que demanda la autora de la queja como madre soltera lo antes posible.

No aceptada.

EXP. 19/1037

En relación con la inadecuada atención médica recibida en el domicilio de la autora de la queja y la contestación dada a la reclamación realizada sobre la misma:

- Recordar al Departamento el deber legal de observar el derecho de los pacientes a recibir información suficiente y adecuada sobre las distintas opciones de técnicas diagnósticas, terapéuticas y farmacológicas, el derecho a

participar y, en su caso, decidir de manera activa e informada, en la toma de decisiones terapéuticas que afecten a su persona, y el derecho a que sus reclamaciones sobre la atención sanitaria sean investigadas de forma pormenorizada y, en su caso, a que se solucione el conflicto.

Aceptada.

EXP. 20/318

En relación con la falta de actuación ante una denuncia por posibles irregularidades en el acceso a determinadas prestaciones ortoprotésicas, que podrían ser imputables a la actuación de una empresa:

- Recordar al Departamento su deber legal de resolver lo procedente respecto a la denuncia formulada por el autor de la queja, relativa a posibles irregularidades en los procedimientos de adquisición y reparación de sillas de ruedas, financiados por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, investigando y analizando en profundidad las cuestiones de fondo que suscita dicha denuncia y notificando al denunciante una respuesta debidamente fundada.

No aceptada.

EXP. 20/320

En relación con la falta de ayuda para gastos de alimentación de las personas con enfermedad celíaca:

- Sugerir al Departamento que impulse las medidas oportunas para conceder ayudas económicas a personas con enfermedad celíaca, a fin de paliar o compensar el mayor coste económico que supone sufragar la especial alimentación que precisan por razón de su enfermedad.

No aceptada.

EXP. 20/335

En relación con la supresión de un tratamiento médico prescrito:

- Recomendar al Departamento que mantenga al autor de la queja el tratamiento con plasma enriquecido ya iniciado y desarrollado a satisfacción, prescrito por los facultativos como alternativa a otras terapias previamente fracasadas.

No aceptada.

EXP. 20/495

En relación con la exclusión de la ortopedia del interesado de la relación de establecimientos que los facultativos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea dispensan a los pacientes que requieren productos ortopédicos:

- Recomendar al Departamento que incluya a la ortopedia del autor de la queja en la relación de establecimientos que los facultativos del Servicio de Navarra de Salud-Osasunbidea facilitan a los pacientes, para los casos de prescripción de productos ortoprotésicos que no requieren adaptación o elaboración a medida y que el citado organismo cofinancia.

Aceptada.

EXP. 20/895

En relación con la atención dispensada al padre del autor de la queja en sus últimos días de vida, tanto en el Complejo Hospitalario de Navarra, como en un centro sanitario concertado:

- Recomendar al Departamento que analice en profundidad los hechos expuestos por el autor de la queja, con el fin de dilucidar si resulta precisa una modificación de los protocolos

establecidos en los centros sanitarios para la atención de personas en proceso de la muerte, y, en su caso, evitar su repetición en el futuro.

- Recomendar al Departamento que, en caso de existir, proporcione al autor de la queja la información médica de su padre que conste en atención primaria desde el 21 de junio de 2019.

Aceptada.

EXP. 20/900

En relación con la falta de contestación a una reclamación presentada por la atención dispensada:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente y por escrito las reclamaciones que le presenten los pacientes (Servicio de Atención al Paciente), debiendo proceder en tal sentido en el caso suscitado en la queja.

Aceptada.

EXP. 20/1107

En relación con las dificultades para obtener un informe de salud mental que le permita solicitar el reconocimiento de la incapacidad permanente absoluta al Instituto Nacional de la Seguridad Social:

- Sugerir al Departamento que atienda la solicitud del autor de la queja para que su caso sea seguido por la dirección de salud mental, dada la situación de desconfianza generada y la importancia que tiene el diagnóstico de su enfermedad en el procedimiento de reconocimiento de incapacidad permanente absoluta que está tramitando en el INSS, y en el aseguramiento de una mínima estabilidad económica, social y emocional del interesado.

Aceptada.

AO 20/3

En relación con la decisión del Departamento de reducir el horario de atención médica en las localidades de Beire y Pitillas:

- Sugerir al Departamento que, además de las medidas adicionales que estime oportuno adoptar para mejorar la prestación del servicio de asistencia sanitaria en Beire y Pitillas, valore restablecer el horario de atención médica existente con anterioridad a las modificaciones organizativas efectuadas.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

EXP. 19/1003

En relación con la falta de tramitación de una denuncia formulada, relativa al funcionamiento de un local aledaño a su negocio:

- Recomendar al Ayuntamiento que, a través del órgano que sea competente, conteste al autor de la queja en relación con la normativa que se considere de aplicación a la actividad denunciada, y a si la existencia de sillas o taburetes sin disponer el local de un aseo de uso público se acomoda a dicha normativa.

No aceptada.

7.2.18. Seguridad ciudadana.

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior

EXP. 19/1020

En relación con la actuación de dos agentes de la Policía Foral de Navarra y con las denuncias formuladas por los mismos al autor de la queja:

Sugerir al Departamento que deje sin efecto la denuncia por falta de respeto a la autoridad a que se refiere la queja, no iniciando un procedimiento sancionador por ello, al estimar que, en el contexto en que se produjeron los hechos, una sanción adicional a la relativa al estacionamiento indebido resultaría excesiva y que, además, no se condicionó el ejercicio de la función policial.

No aceptada.

EXP. 20/452

En relación con el trato recibido de dos agentes de la Policía Foral, por estar utilizando un cigarrillo electrónico en las proximidades de la entrada del Complejo Hospitalario de Navarra:

- Recordar, con carácter general, el deber legal de la Policía Foral de Navarra de observar, en todo momento, un trato correcto y esmerado en las relaciones con los ciudadanos, tal y como establece el artículo 3 h) de la 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain

EXP. 20/290

En relación con un expediente sancionador incoado al hijo de los autores de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de garantizar el principio de contradicción y la defensa de los interesados en los procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora, sin que puedan imponerse y aplicarse sanciones sin su observancia, así como el deber legal de acomodar los acuerdos de incoación del expediente al contenido mínimo que exige la ley, e instar a dicha entidad local que aplique tales recordatorios al caso objeto de queja.

Aceptada.

EXP. 20/1038

En relación con una sanción por la presunta desobediencia del interesado a la orden que le dio la policía municipal para que no movilizara su vehículo:

- Recomendar al Ayuntamiento que, a la vista de que la inmovilización del vehículo del interesado se realizó sin amparo legal, revoque la sanción impuesta por desobediencia o resistencia a los agentes de la autoridad, y que devuelva al autor de la queja las cantidades abonadas en concepto de pago de dicha sanción.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Estella/Lizarra

EXP. 19/1054

En relación con la falta de actuación de los agentes municipales ante el ruido procedente de un local:

- Recomendar al Ayuntamiento, en relación con la actividad del local al que se refiere la queja, la adopción de medidas tendentes a garantizar el derecho de los vecinos a no soportar molestias indebidas o excesivas en su domicilio (ámbito particularmente protegido); y, a tal efecto, que facilite al interesado la realización de una prueba de sonometría dentro de su vivienda, para corroborar si los ruidos denunciados son superiores a los niveles establecidos, adoptando en tal caso las medidas correctoras procedentes.

Aceptada.

EXP. 20/826

En relación con las circunstancias en las que se produjo su detención y el posterior registro de su vehículo en un control policial:

Recordar al Ayuntamiento, con carácter general, el deber legal de la Policía Municipal de observar, en todo momento, un trato correcto y esmerado en las relaciones con los ciudadanos, tal y como establece el artículo 3 h) de la 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

EXP. 20/879

En relación con la inactividad de la Policía Municipal a unos requerimientos de auxilio, ante una situación de agresividad y amenazas por parte de un vecino:

- Recomendar al Ayuntamiento que continúe actuando con la diligencia debida ante las denuncias que puedan formularles las autoras de la queja en relación con el conflicto existente con su vecino, con el fin de lograr una solución al problema que padecen.
- Recomendar al Ayuntamiento que traslade a las interesadas las razones por las que la Policía Municipal no acudió a su domicilio los días 4 y 8 de agosto de 2020, ante la denuncia que formularon telefónicamente por las amenazas que supuestamente estaban recibiendo de su vecino.

Aceptada.

EXP. 20/1015

En relación con una sanción impuesta por desobediencia a los agentes de la autoridad:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la sanción impuesta a la autora de la queja por desobediencia o resistencia a los agentes de la autoridad y que le devuelva las cantidades abonadas en concepto de pago de dicha sanción.

No aceptada.

EXP. 20/1056

En relación con la falta de contestación a unos escritos en los que denuncia el trato dispensado por la Policía Municipal:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar a la instancia presentada por el autor de la queja.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Tudela

EXP. 20/940

En relación con una sanción impuesta por la tenencia de un perro potencialmente peligroso sin bozal ni licencia:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la sanción correspondiente a la infracción de carecer de licencia, por no encajar la conducta supuestamente cometida por el autor de la queja en el tipo infractor imputado.

No aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar

EXP. 20/676

En relación con un procedimiento sancionador incoado por la presunta comisión de dos infracciones contempladas en la Ley 50/1999, de 23 de diciembre, sobre el régimen jurídico de la tenencia de animales potencialmente peligrosos:

- Recomendar al Ayuntamiento que archive el procedimiento sancionador incoado al autor de la queja por no encajar las conductas supuestamente cometidas en los tipos infractores imputados.

No aceptada.

7.2.19. Seguridad social.**Al Departamento de Economía y Hacienda****EXP. 20/827**

En relación con el embargo de parte de la prestación que el autor de la queja tiene reconocida por incapacidad permanente total:

- Recomendar al Departamento que proceda a la devolución de las cantidades embargadas al interesado el mes de julio de 2020 de parte de la prestación que tiene reconocida por incapacidad permanente total.

No aceptada.

7.2.20. Servicios públicos.**Al Departamento de Cohesión Territorial****EXP. 20/1120**

En relación con la falta de autorización de la instalación de fibra óptica en la localidad de Salinas de Ibargoiti:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias para posibilitar que la localidad de Salinas de Ibargoiti pueda disponer, a la mayor brevedad posible, de acceso a la red de fibra óptica proyectada.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pueyo**EXP. 20/266**

En relación con la falta de pavimentación de un tramo de calle:

- Recomendar al Ayuntamiento que pavimente el tramo de la calle San Quirico que da acceso a la entrada principal de la vivienda de la interesada,

para mejorar su estado y el servicio prestado, de forma que este pueda recibirse en condiciones sustancialmente similares a las del conjunto de la localidad.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Valtierra**EXP. 19/686**

En relación con la falta de pavimentación del tramo de calle que da acceso a la vivienda del autor de la queja y con los problemas que presenta dicha vivienda en el suministro de agua potable:

- Recomendar al Ayuntamiento que considere que el terreno en el que se encuentran las dos viviendas a las que se refiere la queja es, por efecto del Plan General Municipal de la localidad, suelo urbano consolidado, que se regula por las determinaciones previstas para los ámbitos calificados como A-2, mediante el sistema de actuación directa, y, por lo tanto, debe darse a dicho terreno el mismo tratamiento jurídico que al resto de las áreas A-2 del municipio y, si en estas el municipio pavimenta la vía pública e instala el servicio de abastecimiento de agua, en la parcela objeto de queja, debe actuarse igualmente por el ayuntamiento.

No aceptada.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona**EXP. 20/423**

En relación con los retrasos en la línea 16 del servicio de transporte urbano comarcal:

- Sugerir a la Mancomunidad que vele por que el trayecto de la línea 16 del servicio de transporte urbano comarcal a que se refiere la queja se desarrolle lo más posible conforme a los tiempos establecidos.

Aceptada.

A la Mancomunidad de Montejurra**EXP. 19/1032**

En relación con la excesiva facturación por el consumo doméstico de agua producido en una vivienda, como consecuencia de una fuga cuya existencia era desconocida por la autora de la queja:

- Sugerir a la Mancomunidad que reduzca el importe exigido a la autora de la queja por el consumo producido como consecuencia de la fuga existente en las instalaciones, de la que no fue advertida hasta que no se había producido un consumo de 629 m³.

No aceptada.

7.2.21. Tráfico y seguridad vial.**Al Departamento de Economía y Hacienda****EXP. 20/269, 20/306, 20/317, 20/323, 20/333, 20/363, 20/369, 20/370 y 20/371**

En relación con la decisión de cerrar o implantar un peaje en el acceso a la NA-4104 desde la AP15, en las inmediaciones del área de servicio de Zuasti:

- Sugerir al Departamento que contemple específicamente la situación de los vecinos de las localidades inmediatas o más próximas, que utilizan la vía afectada para el acceso y salida a sus domicilios, dispensándoles del gravamen económico correspondiente.

Aceptada.

Al Departamento de Cohesión Territorial**EXP. 20/651**

En relación con el riesgo que entraña para la seguridad de la población de Cabredo la excesiva velocidad de los vehículos que circulan por la travesía de la localidad (NA-743):

- Recomendar al Departamento que resuelva la solicitud de autorización de pasos elevados realizada por el Ayuntamiento de Cabredo y analice en profundidad el informe realizado por la División de Seguridad Vial de Policía Foral de Navarra, adoptando las medidas necesarias para garantizar la seguridad vial de la travesía de Cabredo (NA-743).

No aceptada.

Al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial**EXP. 20/683**

En relación con la falta de mecanismos alternativos a los medios informáticos para solicitar una cita previa para la inspección técnica de vehículos:

- Sugerir al Departamento que impulse medidas para que las solicitudes de cita previa para la inspección técnica de vehículos puedan realizarse también por medios distintos a los informáticos (como pueden ser los telefónicos o presenciales).

Aceptada.

Al Departamento de Cohesión Territorial y al Ayuntamiento de Ablitas**EXP. 20/384**

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:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que cooperen para facilitar la convivencia entre peatones y tráfico rodado en la travesía de Ablitas referida en la queja (calle San Fermín), adoptando las medidas necesarias para garantizar la seguridad vial en dicha travesía.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**EXP. 20/28**

En relación con una multa impuesta por estacionamiento indebido de su vehículo:

Sugerir al Ayuntamiento que revoque la sanción objeto de queja por estacionamiento indebido de un vehículo, a la vista de las circunstancias especiales que concurrieron en el presente caso.

Aceptada.

EXP. 20/169

En relación con la retirada de un vehículo por parte del servicio municipal de grúa:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la retirada del vehículo por la grúa municipal a que se refiere la queja, procediendo a la devolución al interesado del importe abonado en tal concepto, por estimar desproporcionada la medida adoptada.

No aceptada.

EXP. 20/301

En relación con la retirada de un vehículo de la vía pública, derivada de un estacionamiento sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal al que se refiere la queja, y que devuelva a la autora de la queja el importe correspondiente.

No aceptada.

EXP. 20/624

En relación con la no expedición de una tarjeta de estacionamiento para residentes:

- Recomendar al Ayuntamiento que conceda la tarjeta de estacionamiento para residentes reclamada por el autor de la queja, considerando suficiente el empadronamiento que acredita.

Aceptada.

EXP. 20/938

En relación con el estado de conservación en que se encuentran los carriles bici de Pamplona/Iruña:

- Sugerir al Ayuntamiento que analice las propuestas realizadas por el autor de la queja para mejorar la circulación por la red de carriles bici y, en particular, que dé prioridad a la reparación o mejora de aquellos que puedan presentar deficiencias capaces de suponer un riesgo para la integridad de las personas usuarias.

Aceptada.

EXP. 20/1144

En relación con la inseguridad que padecen los ciclistas al circular por la calzada:

- Sugerir al Ayuntamiento que continúe adoptando las medidas necesarias para dotar de mayor seguridad a la circulación de bicicletas por las calzadas, y continúe con la ampliación de la red de carriles bicis existente, sobre todo en el centro de la ciudad.

Aceptada.

EXP. 20/1157 y 20/1208

En relación con los problemas de circulación y movilidad de vehículos y personas que se dan en las inmediaciones de una residencia de personas de la tercera edad:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en ejercicio de las potestades que el ordenamiento jurídico le reconoce, vele porque la ordenación del tráfico y la movilidad en la zona de la residencia El Vergel, en los momentos en que se produce la salida del alumnado del centro escolar ubicado en sus inmediaciones, no se vea perturbada y sea segura, así como porque las aceras queden en todo momento expeditas para el paso de los peatones, especialmente si emplean sillas de ruedas.

Aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar**EXP. 20/847**

En relación con la falta de contestación a unas instancias relativas a tres denuncias de tráfico:

Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes que presenten los ciudadanos, incluidas las aludidas por el autor de la queja.

Aceptada.

7.2.22. Transparencia, derecho a la información pública y participación ciudadana.**Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior****EXP. 20/907**

En relación con falta de contestación a unas solicitudes de acceso a los exámenes relativos a las pruebas selectivas de Encargado/a de Biblioteca realizadas desde el año 2000:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes de acceso a la información pública en el plazo legalmente establecido.
- Recomendar al Departamento que facilite a la autora de la queja la documentación solicitada referente a los exámenes de Encargado/a de Biblioteca, y sus soluciones, celebrados desde el año 2000.

Aceptada.

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente**EXP. 20/1140**

En relación con la falta de publicación de la Carta de Servicio Basozainak/Guarderío de Medio Ambiente:

- Recomendar al Departamento que proceda con celeridad a publicar la Carta de Servicios de Basozainak/Guarderío del Medio Ambiente, dado que se ha superado el plazo de un mes previsto a tal efecto en el Decreto Foral 7/2019, de 30 de enero.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Fontellas**EXP. 20/468**

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información pública urbanística:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver en plazo las solicitudes de información urbanística que le presenten los ciudadanos.

Aceptada.

Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar)

EXP. 20/949

En relación con la falta de contestación a unas solicitudes de información sobre las licencias de obras pedidas por una empresa:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes de acceso a información pública que presenten los ciudadanos, y recomendarle que facilite la información urbanística solicitada por el autor de la queja, relativa a la petición por parte de una empresa de permiso para ejecutar obras en el interior de unas naves.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Puente la Reina/Gares

EXP. 20/1037

En relación con la falta de contestación a una petición de documentación e información relativa a la contratación del denominado "Estudio de Incidencia Ambiental" del Plan General de Ordenación Urbana:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de dar contestación al recurso de reposición presentado por el autor de la queja.
- Recomendar al Ayuntamiento que cumpla con la Ley Foral de Transparencia y proporcione al autor de la queja la siguiente información solicitada: los informes de secretaria y de intervención relativos a la contratación de la redacción del Estudio de Impacto Ambiental a ERDU SL, así como la relación de documentos suscritos por los técnicos suscribientes de la proposición presentada y los informes de Secretaría que se hubieran emitido ante la sustitución de Técnicos de autores del Proyecto, a los que se alude en la queja.

Aceptada.

7.2.23. Urbanismo.

Al Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital

EXP. 20/167

En relación con la falta de contestación a una solicitud de rectificación de la segregación de una parcela que consta en la aplicación Helpbidea:

- Recordar al Departamento el deber legal de dar contestación por escrito a la instancia presentada por la autora de la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Aranguren

EXP. 20/332

En relación con falta de contestación a las solicitudes de intervención municipal respecto a varios asuntos que afectan a una comunidad de propietarios:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar por escrito a las instancias presentadas por el autor de la queja.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de la Cendea de Cizur

EXP. 19/635

En relación con la concesión de una licencia de obras y a la restauración de la legalidad urbanística cuya infracción se denunció:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente, y de notificar la decisión adoptada, sobre la solicitud presentada por el autor de la queja de anulación de una licencia de obras concedida por la entidad local.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de la Cintruénigo**EXP. 19/614**

En relación con la realización de unas obras para la construcción de una vivienda y una piscina en la parcela colindante:

- Recomendar Ayuntamiento que vele porque la construcción y estanqueidad de la piscina a la que se refiere la queja no compromete las condiciones de seguridad de la vivienda de la autora de la queja, ya sea encargando directamente el correspondiente informe técnico o recabando dicho informe del promotor de la obra.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña**EXP. 20/671**

En relación con la continuación de unas obras que se están llevando a cabo en un local de hostelería, a pesar de haberse dictado una orden de suspensión de las mismas:

- Recomendar al Ayuntamiento que ejerza sus potestades de inspección y, en su caso, restauración de la legalidad en materia urbanística, acordando las medidas que procedan, orientadas, en todo lo posible, a las cuestiones denunciadas por el autor de la queja, el cual deberá ser notificado de cualquier decisión que se adopte, dada su condición de denunciante.

Aceptada.

EXP. 20/952

En relación con la situación en la que se encuentra el barrio de la Milagrosa-Arrosadia:

Sugerir al Ayuntamiento de que continúe adoptando las medidas necesarias para mejorar el barrio de la Milagrosa-Arrosadia y que, en concreto, analice la posibilidad de implantar las propuestas realizadas por la autora de la queja.

Aceptada.

EXP. 20/1045

En relación con el criterio mantenido por el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña con la forma en que deben realizarse los cerramientos de los balcones existentes en unos edificios de viviendas englobados en un Plan de Intervención Global:

- Sugerir al Ayuntamiento que posibilite el mantenimiento de los cerramientos de los balcones existentes en los edificios englobados en el Plan de Intervención Global al que se refiere la queja, en aquellos casos en que sea compatible su existencia con el cumplimiento de las exigencias de aislamiento previstas en el Código Técnico de la Edificación.

No aceptada.

Al Ayuntamiento de Tulebras**EXP. 20/983**

En relación con la concesión de una licencia de obras que considera no ajustada a derecho:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver cuantas cuestiones planteen los recursos de los interesados, estimando que, en el caso objeto de queja, la entidad local debió analizar la alegación de la autora de la queja respecto a la imposibilidad de considerar como obra menor la construcción del muro al que se refiere. Todo ello sin perjuicio de lo que pueda resolver el Tribunal Administrativo de Navarra.

Aceptada.

Al Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar**EXP. 19/960**

En relación con la falta de contestación a una solicitud de información urbanística y a una solicitud de licencia de obras para la rehabilitación integral de una vivienda:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de tramitar los asuntos urbanísticos de su competencia con la debida celeridad, de acuerdo con el principio de eficacia.

Aceptada.

EXP. 20/447

En relación con la incoación de un expediente de declaración de caducidad de la licencia de obras concedida para la construcción de una vivienda unifamiliar:

- Recomendar al Ayuntamiento que archive el expediente de declaración de caducidad de la licencia de obras para la construcción de una vivienda unifamiliar en Gorraiz, promovida por el autor de la queja, permitiéndole la finalización de dichas obras.

No aceptada.

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar.**EXP. 19/1021**

En relación con el vertido directo y masivo de aguas pluviales a la parcela de la autora de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento y a la Mancomunidad que, de forma inmediata, adopten las medidas que sean necesarias para que cesen los vertidos de aguas pluviales en la parcela de la autora de la queja.

No aceptada.

7.2.24. Vivienda.**Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos****EXP. 20/19**

En relación con la falta de validación de la documentación presentada para el abono de una mensualidad de la ayuda del programa Emanzipa:

- Recomendar al Departamento que permita al autor de la queja la acreditación del pago de la mensualidad correspondiente al mes de diciembre de 2019, 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 Emanzipa.

No aceptada.

EXP. 20/397

En relación con la falta de adjudicación de una vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento, que analice, en este caso concreto, todas las posibilidades de intervención administrativa para asegurar el acceso a una vivienda en régimen de alquiler para la unidad familiar del interesado, compuesta por el matrimonio y cuatro hijos menores de edad, ante la proximidad de la fecha en la que deberán abandonar la vivienda en la que actualmente residen, como consecuencia de la decisión de su propietario de no proceder a la renovación del contrato de arrendamiento que tienen suscrito.

Aceptada.

EXP. 20/411

En relación con la falta de adjudicación de una vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento que analice, en este caso concreto, todas las posibilidades de intervención administrativa, para asegurar el acceso a una vivienda en régimen de alquiler en alguna de las localidades que indicó el autor de la queja al inscribirse en el censo de solicitantes de vivienda protegida, dadas las necesidades educativas de dos de sus tres hijos y el tiempo que lleva inscrito en el censo de solicitantes de vivienda protegida.

Aceptada.

EXP. 20/576

En relación con la necesidad de acceder a una vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento que analice en este caso concreto todas las posibilidades de intervención administrativa en materia de acceso a una vivienda en régimen de alquiler para la unidad familiar del interesado, compuesta por dos adultos y sus dos hijos, de cinco y dieciséis meses, al verse obligados a residir todos ellos en una habitación de la vivienda de sus abuelos.

Aceptada.

EXP. 20/582

En relación con la no validación de la documentación presentada para el abono de una mensualidad de una ayuda al arrendamiento de vivienda (programa David):

- Recomendar al Departamento que permita a la autora de la queja la acreditación del pago de la mensualidad correspondiente al mes de mayo de 2020, 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.

EXP. 20/647

En relación con la denegación de una solicitud de deducción fiscal por arrendamiento de vivienda (programa David):

- Recomendar al Departamento que, en el caso de que la autora de la queja cumpla el requisito relativo a la capacidad económica, le reconozca el derecho a la deducción fiscal por arrendamiento de vivienda.

No aceptada.

EXP. 20/760

En relación con la no validación de la documentación presentada para el abono de varias mensualidades de la ayuda del programa Emanzipa:

- Recomendar al Departamento que permita a los autores de la queja la acreditación del pago de las mensualidades correspondientes al mes de mayo de 2019 y abril y mayo de 2020, por el arrendamiento de la vivienda en la que residen, a los efectos de que se les pueda reconocer el abono de la correspondiente ayuda acogida al programa Emanzipa.

No aceptada.

EXP. 20/773

En relación con la no validación de la documentación presentada para el abono del primer trimestre del año 2020 de la ayuda del programa Emanzipa:

- Recomendar al Departamento que permita a la autora de la queja la acreditación del pago de las mensualidades correspondientes al primer trimestre de 2020, 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 Emanzipa.

No aceptada.

EXP. 20/832

En relación con el posible incumplimiento, por parte de un fondo de inversión, del acuerdo suscrito con Gobierno de Navarra relativo a unas viviendas que venían siendo destinadas a alquiler social:

- Sugerir al Departamento que, en la medida de lo posible, atienda lo solicitado por la interesada, siendo comprensible la preocupación mostrada por esta en relación con la renovación del contrato de alquiler de la vivienda en la que reside.

Aceptada.

EXP. 20/862

En relación con la necesidad de que se le adjudique otra vivienda de protección oficial adecuada a sus circunstancias familiares:

- Sugerir al Departamento que valore la posibilidad de permitir a los arrendatarios de viviendas protegidas el cambio de su vivienda por otra adecuada.
- Sugerir al Departamento que analice todas las posibilidades de intervención administrativa en relación con el derecho de acceso a una vivienda digna y adecuada a una familia numerosa, de la que forman parte tres hijos menores de edad, y que reside en una vivienda de alrededor de 60 metros cuadrados y dos dormitorios.

No aceptada.

EXP. 20/869

En relación con la falta de expedición de la cédula de habitabilidad a una vivienda que pretende vender:

- Recomendar al Departamento que no considere causa de denegación de la cédula de habitabilidad de la vivienda del interesado, 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.

EXP. 20/889

En relación con la no renovación de un contrato de arrendamiento de una vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento que medie entre la empresa propietaria de la vivienda donde reside la autora de la queja y esta para tratar de dar una solución a los problemas de convivencia que pudieran estar produciéndose (en el caso de que estos realmente se produzcan), y que, en su caso, vele porque se procede a la renovación del contrato de arrendamiento.

No aceptada.

EXP. 20/961

En relación con la falta de reconocimiento y abono de varias mensualidades de la ayuda David:

- Recomendar al Departamento que permita al autor de la queja la acreditación del pago de las mensualidades correspondientes a los meses de junio, julio y agosto de 2020, 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.

EXP. 20/962

En relación con la falta de adjudicación de una vivienda protegida:

- Recomendar al Departamento que analice en este caso concreto todas las posibilidades de intervención administrativa para asegurar el acceso a una vivienda en régimen de alquiler a la unidad familiar del autor de la queja, compuesta por dos adultos y su hijo de un año, teniendo en cuenta además que su mujer se encuentra embarazada de ocho meses, al verse obligados a abandonar la vivienda en que residen alquilados, por voluntad del propietario de dicha vivienda.

Aceptada.**EXP. 20/1012**

En relación con la exclusión del censo de solicitantes de vivienda protegida por no cumplir con el requisito de ingresos legalmente establecido:

- Recomendar al Departamento que vuelva a incluir a la autora de la queja en el censo de solicitantes de vivienda protegida, sin pérdida de la antigüedad reconocida en la fecha en la que se inició el procedimiento de exclusión.

No aceptada.

EXP. 20/1126

En relación con la denegación de una solicitud de renovación de la cédula de habitabilidad de una vivienda.

- Recomendar al Departamento que no considere causa de denegación de la cédula de habitabilidad de la vivienda del interesado, 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.

AO 20/14

En relación con la remisión de un escrito por el Departamento a personas titulares de viviendas supuestamente deshabitadas:

- Recomendar al Departamento que, en las cartas que dirija a las personas titulares de viviendas supuestamente deshabitadas:
 - No emplee en modelos normalizados de requerimientos términos que puedan ser considerados como acusatorios o conminatorios hacia los ciudadanos y, por el contrario, utilice una redacción que sea acorde con el derecho de todos los ciudadanos a ser tratados con cortesía, que recoge el artículo 103.1 de la Ley Foral 11/2019, de 11 de marzo, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del sector público institucional foral.
 - Diferencie el contenido del escrito según el destinatario sea una persona física o una persona jurídica, puesto que la tenencia de una vivienda deshabitada tiene unas consecuencias diferentes según el tipo de persona de que se trate.
 - Informe suficientemente a las personas destinatarias del escrito de los efectos que puede conllevar la inclusión de su vivienda en el censo de viviendas deshabitadas.

- Externe la prudencia en la utilización de los consumos de agua obtenidos de oficio por el departamento como prueba de cargo, ya que existen supuestos, como el expuesto en la queja transcrita anteriormente, en los que puede dar la sensación de que una vivienda se encuentra deshabitada porque el consumo de agua se factura directamente a la comunidad de propietarios.
- Fije un plazo determinado a los destinatarios del escrito para su contestación, así como los lugares donde pueden presentar la documentación requerida.

Aceptada.

Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y al Ayuntamiento de Burlada/Burlata

EXP. 20/1033

En relación con las dificultades para encontrar una vivienda en régimen de arrendamiento a un precio asequible a sus circunstancias económicas:

- 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.
- 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 emergencia habitacional.

No aceptada.

Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y al Ayuntamiento de Estella/Lizarra

EXP. 20/355

En relación con la falta de adjudicación de una vivienda protegida accesible:

- 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 a la unidad familiar, en la que uno de los miembros se encuentra impedido para salir de su domicilio actual, situado en una cuarta planta de un edificio de viviendas, como consecuencia de la imposibilidad de instalar un ascensor en el edificio y por el grado de discapacidad que tiene reconocido derivado de una enfermedad pulmonar.

Aceptada.

Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, al Departamento de Derechos Sociales y al Ayuntamiento de Murillo el Fruto

EXP. 20/551

En relación con la falta de suministro de agua en la vivienda en la que reside una familia compuesta por un matrimonio, la madre de uno de los cónyuges y una menor de cuatro años de edad:

- Recomendar a los Departamentos y al Ayuntamiento que coordinen sus actuaciones y recursos y analicen, en este caso concreto, todas las posibilidades de intervención administrativa en materia de acceso a una vivienda digna y adecuada para la unidad familiar de los interesados.

Aceptada.

Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y al Ayuntamiento de Huarte/Uharte

EXP. 20/1007

En relación con las dificultades para encontrar una vivienda en régimen de arrendamiento a un precio asequible a las circunstancias económicas personales y familiares:

- 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.
- 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 emergencia habitacional.

No aceptada.

Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

EXP. 19/1022

En relación con la falta de adjudicación de una vivienda protegida:

- 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 en régimen de alquiler para la unidad familiar de la interesada, compuesta por ella y sus dos hijos de ocho y diecinueve años, al

verse estas obligadas a abandonar la vivienda en la que residen como consecuencia de la decisión adoptada por su propietario.

Aceptada.

EXP. 20/445

En relación con la necesidad de acceso a una vivienda protegida:

- 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 en régimen de alquiler para la unidad familiar de la interesada, compuesta por ella y su hija de siete meses, al verse estas obligadas a abandonar la vivienda en la que residen como consecuencia de la decisión adoptada por su propietaria.

Aceptada.

EXP. 20/594

En relación con la situación de emergencia habitacional de una ciudadana y su hijo recién nacido:

- Sugerir al Ayuntamiento y al Departamento que continúen coordinando sus actuaciones y recursos y analicen, en este caso concreto, todas las posibilidades de intervención administrativa en materia de acceso a una vivienda en régimen de alquiler para la unidad familiar de la autora de la queja compuesta por ella y por su hijo de pocos meses de edad.

Aceptada.

EXP. 20/1022

En relación con las dificultades para acceder a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento y al Departamento que incrementen el número de viviendas destinadas a situaciones de emergencia.

Pendiente de respuesta.

EXP. 20/1053

En relación con la necesidad de acceder a una vivienda protegida en régimen de alquiler ante el inminente desahucio de la vivienda donde reside:

- 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 en régimen de alquiler para la unidad familiar de la interesada, compuesta por ella y su hijo, que tiene reconocido un grado de discapacidad del 33%, al verse estos obligados a abandonar la vivienda en la que residen, como consecuencia de una orden de desahucio.

Pendiente de respuesta.

Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y al Ayuntamiento de Tafalla.

EXP. 20/1206

En relación con la necesidad de acceder a una vivienda, debido a la finalización del actual contrato de arrendamiento de vivienda protegida:

- 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.

- 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 emergencia habitacional o arbitre subvenciones que puedan destinarse al arrendamiento de viviendas a personas vulnerables.

Pendiente de respuesta.

Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y al Ayuntamiento de Tudela

EXP. 20/999

En relación a la necesidad de vivienda de una familia ante el próximo desalojo de la vivienda municipal donde residen actualmente:

- Sugerir al Ayuntamiento y al Departamento que analicen y faciliten una alternativa de vivienda para la familia a que se refiere la queja, de la que forman parte dos bebés de cuatro meses.

Aceptada.

Al Ayuntamiento de Huarte/Uharte

EXP. 19/821

En relación con la falta de devolución de una fianza provisional abonada para la compra de una vivienda protegida que, finalmente, no fue adquirida:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a la devolución a los autores de la queja de la cantidad económica depositada en concepto de fianza provisional al firmar el pliego de compra de la vivienda, detrayendo, si se estima oportuno, la cantidad que hubiera correspondido en concepto de penalización, en aplicación de lo

dispuesto en el artículo 14 de la Ley Foral 6/2009, de 5 de junio, de medidas urgentes en materia de urbanismo y vivienda.

No aceptada.

7.3 SUGERENCIAS NORMATIVAS.

7.3.1. Acceso a un empleo público.

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior

Q20/27SN

En relación con la normativa reguladora de la gestión de la contratación temporal en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

- Sugerir al Departamento que se modifique lo dispuesto en el apartado octavo del artículo 11 de la Orden Foral 814/2010, de 31 de diciembre, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, por la que se aprueban normas de gestión de la contratación temporal, y posibilitar que a los aspirantes que acepten un contrato temporal se les pueda ofertar la contratación para desempeñar otro puesto de trabajo del mismo nivel o categoría.

Aceptada.

Q20/263SN

En relación con la duración de los procesos selectivos en materia de personal convocados por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

- Sugerir al Departamento que impulse una modificación normativa relativa a los procesos selectivos convocados por la Administración de la Comunidad Foral y sus organismos dependientes, de forma que queden fijadas las duraciones máximas de las oposiciones y de los concursos-oposiciones, con el fin de evitar dilaciones indebidas o desproporcionadas.

No aceptada.

Q20/986SN

En relación con la modificación de los requisitos de titulación académica exigidos para acceder a los puestos de auxiliar administrativo:

- Sugerir al Departamento que promueva una modificación de la disposición transitoria quinta del Decreto-ley Foral 10/2020, de 16 de septiembre, con el fin de posibilitar a quienes se presentaron a la última convocatoria de auxiliar administrativo con el título de graduado escolar o equivalente (exigido por la ley vigente cuando se aprobó la convocatoria), optar a la contratación temporal, sin perjuicio de aplicar las previsiones contenidas en el mencionado Decreto-ley Foral a futuras convocatorias.

No aceptada.

AO 20/9SN

En relación con la exclusión de procesos selectivos de acceso a la función pública de determinados aspirantes que habiendo superado el proceso selectivo y habiendo sido nombrados funcionarios por efecto de la resolución de recursos administrativos o contencioso-administrativos, ven cómo se anulan actos del procedimiento por causas que no les son imputables:

- Sugerir al Departamento que promueva una modificación normativa, a fin de que se contemple que, en estos casos, los aspirantes que ya hayan superado el proceso selectivo y hayan sido nombrados (funcionarios o funcionarios en prácticas), no se vean perjudicados por revisiones posteriores del resultado de dicho proceso, basadas en cuestiones que no sean imputables a tales aspirantes.

No aceptada.

Al Departamento de Educación**Q20/981SN**

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 Gastronomía y Artes Culinarias para el acceso a las especialidades cuyo objeto corresponda a su currículo formativo.

Aceptada.

Al Departamento de Salud**Q20/383SN**

En relación con la falta de valoración de los servicios prestados en el sector privado, en la constitución de las listas para la contratación temporal de personal:

- Sugerir al Departamento que la normativa que regule la contratación temporal en los centros y establecimientos de los organismos autónomos adscritos al Departamento de Salud, valore como mérito, con la intensidad que corresponda, los servicios prestados en el sector privado, en los que se acredite especialidad y experiencia en el puesto al que se opta.

No aceptada.

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior y al Departamento de Salud**Q20/1204SN**

En relación con la falta de reconocimiento del trabajo social sanitario como una profesión sanitaria:

- Sugerir a ambos departamentos que incluyan en los estamentos sanitarios del Anexo de la

Ley Foral 11/1992, de 20 de octubre, reguladora del régimen específico del personal adscrito al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, a los trabajadores y las trabajadoras sociales.

No aceptada.

7.3.2. Bienestar social.**Al Departamento de Derechos Sociales****Q19/594SN y Q20/24/SN**

En relación con el reconocimiento de la condición de familias monoparentales y de las ventajas y ayudas derivadas de la misma:

- Recordar al Departamento el deber legal de completar, aprobar y publicar el pertinente desarrollo reglamentario de la Ley Foral 5/2010, 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.

Al Departamento de Economía y Hacienda, al Departamento de Derechos Sociales y al Departamento de Cohesión Territorial**Q20/1010SN**

En relación con la excesiva demora en regular las bonificaciones a familias numerosas en la contribución territorial:

- Recomendar a los Departamentos que, con la debida celeridad, impulsen la aprobación de una norma que regule la concesión de bonificaciones a familias numerosas en la contribución territorial, como prevé la Ley Foral 20/2003, de 25 de marzo, de familias numerosas.

Aceptada.

7.3.3. Energía.**A los departamentos de Desarrollo Económico y Empresarial, Desarrollo Rural y Medio Ambiente, Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos, y Cultura y Deporte****AO 20/15SN**

En relación con la disconformidad de distintos cargos municipales, vecinos y asociaciones ecologistas de Navarra, con la posible instalación de grandes parques y molinos eólicos en las zonas norte y media de Navarra:

- Sugerir a los Departamentos que, coordinadamente entre sí, y con otros departamentos que fuera necesario, impulsen una disposición general que, en relación con la pretensión de la implantación de parques eólicos en Navarra, esté dirigida a una mejor y mayor protección de los valores medioambientales, urbanísticos, paisajísticos, culturales, etcétera, que pueden verse afectados por la instalación de dichos parques eólicos, mediante: a) la introducción de criterios sustantivos que ordenen y, en su caso, limiten a priori y objetivamente tal instalación en grandes zonas del territorio de Navarra y aseguren un modelo territorial y medioambiental sostenible, y b) el reconocimiento del derecho de los municipios y de las entidades locales a establecer una protección adicional de su territorio de carácter medioambiental y a decidir, en su caso, su no implantación o su limitación.

Aceptada.**7.3.4. Euskera.****Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior****020/458SN**

En relación con la no valoración del euskera, y sí de otros idiomas extranjeros en varias convocatorias para la provisión de puestos de trabajo al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos:

- Sugerir al Departamento, en relación con una queja presentada frente a varias convocatorias de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en las que no se valora el conocimiento del euskera en las zonas mixta y no vascófona, en tanto que sí se puntúa el conocimiento de idiomas extranjeros, que impulse la aprobación de una norma que regule la valoración del euskera en el acceso a puestos de trabajo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y que garantice que el euskera, en cuanto lengua propia de Navarra, no sea valorado menos que los idiomas extranjeros cuando estos se valoren como un mérito de forma general y no derivada del puesto de trabajo.

No aceptada.

Al Departamento de Salud**AO 20/18SN**

En relación con la falta de valoración del euskera en varias convocatorias de provisión de puestos de trabajo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, en las zonas mixta y no vascófona, en tanto que sí se otorga puntuación, con carácter general, al conocimiento de idiomas extranjeros:

- Sugerir al Departamento que modifique lo antes posible la Orden Foral 110/2011, de 19 de septiembre,

de la Consejera de Salud, que regula los baremos de méritos a aplicar en los procedimientos de ingreso y provisión de puestos de trabajo en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, e incluya la valoración del conocimiento del euskera, lengua propia de Navarra, cuando se valore, con carácter general, el conocimiento de idiomas extranjeros para puestos de trabajo de las zonas mixta y no vascófona.

No aceptada.

7.3.5. Función pública.

Al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior

Q19/840SN

En relación con la ayuda familiar a los funcionarios públicos de Navarra:

- Sugerir al Departamento que promueva una modificación de la regulación de la ayuda familiar en el Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra, para que se contemplen expresamente, dentro de los supuestos referidos a tener "hijos a cargo", los casos de guarda legal con fines de adopción y acogimiento de menores.

No aceptada.

Q20/1061SN

En relación con el régimen de incompatibilidades establecido para el personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra:

- Sugerir al Departamento que valore impulsar una modificación normativa para que, con las condiciones que se determinen, los empleados de las Administraciones públicas de Navarra que sean contratados a tiempo parcial puedan

compatibilizar la prestación del servicio con trabajos en otros ámbitos administrativos, de manera que puedan totalizar el equivalente a un salario a jornada completa.

Aceptada.

A la Universidad Pública de Navarra

Q20/450SN

En relación con la denegación de medidas de reparto de empleo a personal encuadrado en los niveles A y B por falta de personal sustituto:

- Sugerir a la Universidad que analice en profundidad las propuestas realizadas por la autora de la queja para posibilitar la contratación temporal de determinado personal, y que, en su caso, proceda a las modificaciones normativas que resulten necesarias para propiciar la efectividad de las medidas previstas en el Decreto Foral 39/2014, de 14 de mayo, por el que se establecen medidas de reparto del empleo en las Administraciones públicas de Navarra.

Aceptada.

7.3.6. Hacienda.

Al Departamento de Economía y Hacienda

Q20/755SN

En relación con la falta de consideración de las ayudas al transporte para la realización de cursos para personas preferentemente desempleadas como rentas exentas de tributación en el impuesto sobre la renta de las personas físicas:

- Sugerir al Departamento que valore, en una futura propuesta de modificación de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, declarar la exención de las ayudas públicas al

transporte para acudir a cursos para personas desempleadas, sin perjuicio de los límites en las cuantías que se vea oportuno establecer.

Aceptada.

7.3.7. Justicia.

Al Departamento de Políticas Migratorias y Justicia

Q20/855SN

En relación con el proyecto de Decreto Foral por el que se crea y se regula el registro único de parejas estables de la Comunidad Foral de Navarra:

- Sugerir al Departamento que acelere la tramitación del proyecto de Decreto Foral por el que se crea y se regula el registro único de parejas estables de la Comunidad Foral de Navarra, y se dote al mismo de mecanismos ágiles y simples para reconocer efectos constitutivos a las parejas estables que así lo manifiesten ante el mismo o ante otro tipo de órganos que puedan especificarse.

Aceptada.

7.3.8. Tráfico y seguridad vial.

Al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña

Q20/169SN

En relación con la retirada de vehículos por la grúa municipal de las zonas de estacionamiento o limitado:

- Sugerir al Ayuntamiento que apruebe una modificación normativa que acote en mayor grado el ejercicio de la potestad administrativa de retirada, introduciendo la exigencia de circunstancias más cualificadas y que respondan al principio de proporcionalidad.

No aceptada.

7.3.9. Vivienda.

Al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos

Q20/9SN

En relación con la denegación de una cédula de habitabilidad para una vivienda situada en el casco antiguo de Pamplona/Iruña, adquirida en el año 2009:

- Sugerir al Departamento que proceda a revisar, lo antes posible, el 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, con el fin de adaptar la exigencia de las condiciones mínimas de habitabilidad a la realidad de hecho existente en las viviendas situadas en determinadas zonas consolidadas de las ciudades y pueblos de Navarra (cascos antiguos, ensanches, etcétera), así como a la tipología arquitectónica típica de determinadas zonas de Navarra.

No aceptada.

Q20/538SN

En relación con la falta de reconocimiento de la ayuda Emanzipa por tener suscrito un contrato de alquiler de una habitación:

- Sugerir al Departamento que valore en profundidad, a la vista de la realidad social actual, la modificación de la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del Derecho a la Vivienda en Navarra, que permita a quien tenga alquilada una habitación de una vivienda el acceso a las ayudas previstas en el programa de alquiler joven Emanzipa, con las condiciones y adaptaciones que sean precisas.

Aceptada.

Q20/1003SN

En relación con la exclusión del censo de solicitantes de vivienda protegida, por no acreditar unos ingresos mínimos durante el año de excedencia por cuidado de su hijo:

- Sugerir al Departamento que impulse una modificación normativa para que, en relación con el censo de solicitantes de vivienda protegida en régimen de arrendamiento, las personas interesadas puedan acreditar su capacidad económica suficiente, aun cuando en el año puntualmente considerado su nivel de ingresos no alcance el mínimo establecido.

No aceptada.

Q20/1029SN

En relación con el baremo establecido para el acceso a viviendas protegidas en régimen de propiedad:

- Sugerir al Departamento que estudie la posibilidad de modificar el artículo 24 de la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del derecho a la vivienda en Navarra, de tal forma que en el baremo único de acceso a la propiedad se contemplen los colectivos de personas mayores de 65 años y de 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.

No aceptada.

Q20/1073SN

En relación con la falta de reconocimiento de la ayuda David, por tener suscrito un contrato de alquiler de una habitación:

- Sugerir al Departamento que valore en profundidad, a la vista de la realidad social

actual, la modificación de la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del derecho a la vivienda en Navarra, que permita a quien tenga alquilada una habitación de una vivienda el acceso a las ayudas previstas en el programa David, con las condiciones y adaptaciones que sean precisas.

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 2020, como aquellas de años anteriores que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2019.

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 Desarrollo Económico y Empresarial	4	4	0	100,00%
Ayuntamiento de Aranguren	4	4	0	100,00%
Ayuntamiento de Estella/Lizarra	4	4	0	100,00%
Ayuntamiento de Barañáin/Barañain	3	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Castejón	3	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Cintruénigo	3	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia	3	3	0	100,00%
Universidad Pública de Navarra	3	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Beriáin	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Fontellas	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Lodosa	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar)	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Orkoien	2	2	0	100,00%
Departamento de Políticas Migratorias y Justicia	1	1	0	100,00%
Departamento de Relaciones Ciudadanas	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Améscoa Baja	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Arguedas	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Baztan	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Bertizarana	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Cabanillas	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Doneztebe/Santesteban	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Genevilla	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Imotz	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lekunberri	1	1	0	100,00%

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Ayuntamiento de Lizoain-Arriasgoiti	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Puente la Reina/Gares	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Pueyo	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Tulebras	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ujué/Uxue	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Valle de Yerri/Deierri	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento del Valle de Olló/Ollaran	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Mairaga	1	1	0	100,00%
Consejo de la Producción Agraria Ecológica de Navarra	1	1	0	100,00%
Federación Navarra de Fútbol	1	1	0	100,00%
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	11	9	2	81,82%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	5	4	1	80,00%
Departamento de Derechos Sociales	32	22	10	68,75%
Departamento de Cultura y Deporte	3	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Ablitas	3	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Ansoáin/Antsoain	3	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Corella	3	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Villava/Atarrabia	3	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	46	27	19	58,70%
Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar	15	8	7	53,33%
Departamento de Educación	58	29	29	50,00%
Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	32	16	16	50,00%
Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Azagra	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Berriozar	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Etxauri	2	1	1	50,00%
Departamento de Salud	36	17	19	47,22%
Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	28	12	16	42,86%
Ayuntamiento de Huarte/Uharte	5	2	3	40,00%
Ayuntamiento de Tudela	5	2	3	40,00%
Departamento de Economía y Hacienda	17	6	11	35,29%
Departamento de Cohesión Territorial	5	1	4	20,00%

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Ayuntamiento de Andosilla	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Burlada/Burlata	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Cortes	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Esteribar	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Isaba/Izaba	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de la Cendea de Cizur	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Valtierra	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Villafranca	1	0	1	0,00%
Mancomunidad de la Ribera	1	0	1	0,00%
Mancomunidad de Montejurra	1	0	1	0,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de las Villas de Arguedas, Valtierra, Villafranca, Milagro y Cadreita	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza	2	0	2	0,00%
Ayuntamiento de Yesa	3	0	3	0,00%
Total	392	227	165	57,91%

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	3	3	0	100,00%
Ayuntamientos	148	96	52	64,86%
Mancomunidades	9	5	4	55,56%
Gobierno de Navarra	230	121	109	52,61%
Consejo de la Producción Agraria Ecológica de Navarra	1	1	0	100,00%
Federación Navarra de Fútbol	1	1	0	100,00%
Total	392	227	165	57,91%

7.4.2 Resoluciones aceptadas y no aceptadas por materias.

En el cuadro siguiente se refleja el porcentaje de aceptación de las resoluciones efectuadas por el Defensor del Pueblo de Navarra, desglosado por materias. Para el cálculo, se tienen en cuenta las resoluciones respondidas por las administraciones públicas en 2020, tanto en expedientes de queja, como en actuaciones de oficio y propuestas de mejora, con independencia de si la resolución ha sido formulada en 2020 o en años anteriores:

Materia	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Transparencia y participación ciudadana	5	5	0	100,00%
Funcionamiento de las entidades locales	3	3	0	100,00%
Trabajo	2	2	0	100,00%
Bienes de las Administraciones públicas	1	1	0	100,00%
Cultura	1	1	0	100,00%
Energía	1	1	0	100,00%
Extranjería	1	1	0	100,00%
Justicia	1	1	0	100,00%
Protección de datos personales	1	1	0	100,00%
Medio ambiente	29	22	7	75,86%
Deporte	4	3	1	75,00%
Bienestar social	38	26	12	68,42%
Agricultura	3	2	1	66,67%
Obras públicas	3	2	1	66,67%
Urbanismo	14	9	5	64,29%
Tráfico	19	12	7	63,16%
Acceso a un empleo público	32	18	14	56,25%
Educación	27	15	12	55,56%
Covid-19	42	22	20	52,38%
Vivienda	37	19	18	51,35%
Sanidad	18	9	9	50,00%
Seguridad ciudadana	12	6	6	50,00%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	10	5	5	50,00%
Servicios públicos	8	4	4	50,00%
Función pública	47	23	24	48,94%
Euskera	13	6	7	46,15%

Materia	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Hacienda	19	8	11	42,11%
Seguridad Social	1	0	1	0,00%
Total	392	227	165	57,91%

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:

Administración	Quejas solucionadas
Departamento de Educación	34
Departamento de Salud	34
Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	27
Departamento de Derechos Sociales	25
Departamento de Economía y Hacienda	18
Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	12
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	5
Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	4
Ayuntamiento de Villava/Atarrabia	4
Departamento de Cohesión Territorial	3
Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial	3
Departamento de Políticas Migratorias y Justicia	3
Ayuntamiento de Funes	3
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	3
Departamento de Cultura y Deporte	2
Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital	2
Ayuntamiento de Aranguren	2
Ayuntamiento de Burlada/Burlata	2

Administración	Quejas solucionadas
Ayuntamiento de Marcilla	2
Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza	2
Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar	2
Universidad Pública de Navarra	2
Ayuntamiento de Ablitas	1
Ayuntamiento de Ayegui/Aiegi	1
Ayuntamiento de Barañáin/Barañain	1
Ayuntamiento de Baztan	1
Ayuntamiento de Bera	1
Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti	1
Ayuntamiento de Berriozar	1
Ayuntamiento de Cabanillas	1
Ayuntamiento de Cascante	1
Ayuntamiento de Corella	1
Ayuntamiento de Cortes	1
Ayuntamiento de Etxarri Aranatz	1
Ayuntamiento de Ezcabarte	1
Ayuntamiento de Fontellas	1
Ayuntamiento de Galar	1
Ayuntamiento de Garralda	1
Ayuntamiento de Huarte/Uharte	1
Ayuntamiento de Igantzi	1
Ayuntamiento de Izagaondoa	1
Ayuntamiento de la Cendea de Cizur	1
Ayuntamiento de Lesaka	1
Ayuntamiento de Mélida	1
Ayuntamiento de Ochagavía/Otsagabia	1
Ayuntamiento de Olaibar	1
Ayuntamiento de Olite/Erriberri	1
Ayuntamiento de Orkoien	1
Ayuntamiento de San Adrián	1
Ayuntamiento de Tafalla	1

Administración	Quejas solucionadas
Ayuntamiento de Tudela	1
Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia	1
Concejo de Zufía	1
Mancomunidad de la Ribera	1
Mancomunidad de Montejurra	1
Mancomunidad de Sakana	1
Mancomunidad de Servicios Ultzanueta	1
Colegio de Abogados de Pamplona	1
Total	230

El número de quejas solucionadas sin necesidad de formular resolución por cada tipo de Administración pública es el siguiente:

Administración	Quejas solucionadas
Gobierno de Navarra	145
Ayuntamientos	74
Mancomunidades	7
Universidad Pública de Navarra	2
Concejos	1
Colegio de Abogados de Pamplona	1
Total	230

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:

Materia	Quejas solucionadas
Covid-19	33
Bienestar social	25
Medio ambiente	25
Sanidad	25
Educación	18
Función pública	17
Hacienda	15
Tráfico	15
Seguridad ciudadana	8
Transparencia y participación ciudadana	6
Vivienda	6
Acceso a un empleo público	5
Servicios públicos	5
Urbanismo	5
Euskera	4
Justicia	3
Obras públicas	3
Deporte	2
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	2
Agricultura	1
Bienes de las Administraciones públicas	1
Consumo	1
Cultura	1
Funcionamiento de las entidades locales	1
Industria	1
Protección de datos personales	1
Seguridad social	1
TOTALES	230

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
Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial	4	3	7	0	100,00%
Ayuntamiento de Aranguren	4	2	6	0	100,00%
Universidad Pública de Navarra	3	2	5	0	100,00%
Departamento de Políticas Migratorias y Justicia	1	3	4	0	100,00%
Ayuntamiento de Barañáin/ Barañáin	3	1	4	0	100,00%
Ayuntamiento de Estella/ Lizarra	4	0	4	0	100,00%
Ayuntamiento de Zizur Mayor/ Zizur Nagusia	3	1	4	0	100,00%
Ayuntamiento de Castejón	3	0	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Cintruénigo	3	0	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Fontellas	2	1	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Funes	0	3	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Orkoien	2	1	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Baztan	1	1	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Beriáin	2	0	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Cabanillas	1	1	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Lodosa	2	0	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Marcilla	0	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar)	2	0	2	0	100,00%
Departamento de Relaciones Ciudadanas	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Améscoa Baja	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Arguedas	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 Ayegui/Aiegi	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Bera	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Berrioplano/Berriobeiti	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Bertizarana	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Cascante	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Doneztebe/Santesteban	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Etxarri Aranatz	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ezcabarte	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Galar	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Garralda	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Genevilla	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Igantzi	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Imotz	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Izagaondoa	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lekunberri	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lesaka	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lizoain-Arriasoiti	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Mérida	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ochagavía/Otsagabia	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Olaibar	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Olite/Erriberri	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Puente la Reina/Gares	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Pueyo	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de San Adrián	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Tafalla	0	1	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 Tulebras	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Ujué/Uxue	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Valle de Yerri/Deierri	1	0	1	0	100,00%
Ayuntamiento del Valle de Ollo/Ollaran	1	0	1	0	100,00%
Concejo de Zufía	0	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Mairaga	1	0	1	0	100,00%
Mancomunidad de Sakana	0	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Ultzanueta	0	1	1	0	100,00%
Colegio de Abogados de Pamplona	0	1	1	0	100,00%
Consejo de la Producción Agraria Ecológica de Navarra	1	0	1	0	100,00%
Federación Navarra de Fútbol	1	0	1	0	100,00%
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente	9	5	14	2	87,50%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	4	3	7	1	87,50%
Ayuntamiento de Villava/Atarrabia	2	4	6	1	85,71%
Departamento de Derechos Sociales	22	25	47	10	82,46%
Departamento de Cultura y Deporte	2	2	4	1	80,00%
Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital	1	2	3	1	75,00%
Ayuntamiento de Ablitas	2	1	3	1	75,00%
Ayuntamiento de Corella	2	1	3	1	75,00%
Ayuntamiento de Pamplona/Iruña	27	27	54	19	73,97%
Departamento de Salud	17	34	51	19	72,86%

Administración	Resoluciones aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluciones No aceptadas	% aceptación + solución
Departamento de Economía y Hacienda	6	18	24	11	68,57%
Departamento de Educación	29	34	63	29	68,48%
Ayuntamiento de Ansoáin/ Antsoain	2	0	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Berriozar	1	1	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Burlada/ Burlata	0	2	2	1	66,67%
Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	12	12	24	16	60,00%
Ayuntamiento del Valle de Egüés/ Eguesibar	8	2	10	7	58,82%
Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	16	4	20	16	55,56%
Departamento de Cohesión Territorial	1	3	4	4	50,00%
Ayuntamiento de Huarte/ Uharte	2	1	3	3	50,00%
Ayuntamiento de Tudela	2	1	3	3	50,00%
Ayuntamiento de Sangüesa/ Zangoza	0	2	2	2	50,00%
Ayuntamiento de Azagra	1	0	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Cortes	0	1	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Etxauri	1	0	1	1	50,00%
Ayuntamiento de la Cendea de Cizur	0	1	1	1	50,00%
Mancomunidad de la Ribera	0	1	1	1	50,00%
Mancomunidad de Montejurra	0	1	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Andosilla	0	0	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Esteribar	0	0	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Isaba/Izaba	0	0	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Valtierra	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
Ayuntamiento de Villafranca	0	0	0	1	0,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de las Villas de Arguedas, Valtierra, Villafranca, Milagro y Cadreita	0	0	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Yesa	0	0	0	3	0,00%
Total	227	230	457	165	73,47%

El porcentaje de aceptación para cada tipo de Administración pública destinataria es el siguiente:

Administración	Aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	No aceptadas	% aceptación + solución
Universidad Pública de Navarra	3	2	5	0	100,00%
Concejos	0	1	1	0	100,00%
Ayuntamientos	96	74	170	52	76,58%
Mancomunidades	5	7	12	4	75,00%
Gobierno de Navarra	121	145	266	109	70,93%
Colegio de Abogados de Pamplona	0	1	1	0	100,00%
Consejo de la Producción Agraria Ecológica de Navarra	1	0	1	0	100,00%
Federación Navarra de Fútbol	1	0	1	0	100,00%
Total	227	230	457	165	73,47%

7.6.2 Por materias.

Materia	Resoluciones aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluciones No aceptadas	% aceptación + solución
Transparencia y participación ciudadana	5	6	11	0	100,00%
Funcionamiento de las entidades locales	3	1	4	0	100,00%
Justicia	1	3	4	0	100,00%
Bienes de las Administraciones públicas	1	1	2	0	100,00%
Cultura	1	1	2	0	100,00%
Protección de datos personales	1	1	2	0	100,00%
Trabajo	2	0	2	0	100,00%
Consumo	0	1	1	0	100,00%
Energía	1	0	1	0	100,00%
Extranjería	1	0	1	0	100,00%
Industria	0	1	1	0	100,00%
Medio ambiente	22	25	47	7	87,04%
Deporte	3	2	5	1	83,33%
Obras públicas	2	3	5	1	83,33%
Bienestar social	26	25	51	12	80,95%
Tráfico	12	15	27	7	79,41%
Sanidad	9	25	34	9	79,07%
Agricultura	2	1	3	1	75,00%
Urbanismo	9	5	14	5	73,68%
Covid-19	22	33	55	20	73,33%

Materia	Resoluciones aceptadas	Quejas solucionadas durante la tramitación	Total resoluciones aceptadas y quejas solucionadas	Resoluciones No aceptadas	% aceptación + solución
Educación	15	18	33	12	73,33%
Seguridad ciudadana	6	8	14	6	70,00%
Servicios públicos	4	5	9	4	69,23%
Hacienda	8	15	23	11	67,65%
Función pública	23	17	40	24	62,50%
Acceso a un empleo público	18	5	23	14	62,16%
Euskera	6	4	10	7	58,82%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	5	2	7	5	58,33%
Vivienda	19	6	25	18	58,14%
Seguridad Social	0	1	1	1	50,00%
Total	227	230	457	165	73,47%



INFORMES Y COMPARECENCIAS PARLAMENTARIAS

8.1 INTRODUCCIÓN.

Durante el año 2020, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra elaboró dos informes:

- Uno, a solicitud del Ayuntamiento de Améscoa Baja, sobre la realización de grabaciones sonoras en plenos municipales.
- Otro, a solicitud del Ayuntamiento de Uterga, sobre la posible desafectación de terrenos comunales en el municipio para la instalación de parques solares.

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra compareció en el Parlamento de Navarra en dos ocasiones.

8.2 INFORMES A PETICIÓN DE ENTIDADES LOCALES.

8.2.1 Informe sobre la realización de grabaciones sonoras en plenos municipales.

El 15 de junio de 2020 se recibió en la institución un escrito de la Alcaldesa de Améscoa Baja, en el que solicitaba, al amparo del artículo 16 d) de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, un informe referente a la legalidad de realizar grabaciones sonoras durante los periodos de interrupción de las sesiones plenarias acordadas por la presidenta para permitir las deliberaciones

de los grupos por separado sobre la cuestión debatida o para descanso en los debates.

Tras analizar la normativa de aplicación, el Defensor del Pueblo de Navarra informó que los miembros de las corporaciones locales pueden realizar grabaciones sonoras de las sesiones públicas, dando cuenta previa al presidente de la corporación. Las sesiones plenarias (y, por tanto, las grabaciones) pueden interrumpirse al prudente arbitrio del presidente, para permitir las deliberaciones de los grupos por separado sobre la cuestión debatida o para el descanso en los debates.

Asimismo, indicó que la instalación de sistemas de grabación de las sesiones plenarias resulta potestativa para las entidades locales, debiendo acordarse por el propio pleno, y que el secretario del ayuntamiento no tiene la obligación legal de transcribir de forma literal lo hablado en las sesiones plenarias, siendo suficiente con que en el acta quede reflejada una expresión sucinta de los acuerdos adoptados y un resumen de las opiniones emitidas por los miembros de la corporación que hubiesen intervenido en las deliberaciones.

8.2.2 Informe sobre la posible desafectación de terrenos comunales en el municipio de Uterga para la instalación de parques solares.

El 19 de noviembre de 2020 se recibió en la institución un escrito del Alcalde de Uterga en el que solicitaba, al amparo del artículo 16 d) de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, un informe en relación con la forma de proceder ante la posible desafectación de terrenos comunales en el municipio de Uterga para la instalación de parques solares.

En concreto, en el escrito recibido se exponía lo siguiente:

“Los comunales han sido un recurso de los pueblos rurales en Navarra, para favorecer y apoyar la vida en los pueblos y por la sostenibilidad de los mismos. Han garantizado el sustento y los medios de vida de muchas generaciones y nos han ayudado a afrontar los retos de futuro por su valor para lograr la sostenibilidad del territorio.

Los navarros tenemos derechos a su uso y disfrute y la responsabilidad de su cuidado con el fin de preservar esa riqueza para las generaciones futuras. Hoy día son muy pocos los agricultores que están viviendo en nuestros pueblos dedicados al cultivo de nuestros campos y el comunal está siendo una base fundamental para el sustento de los mismos y una gran ayuda para la economía de nuestros pueblos.

En los últimos meses se están produciendo unas propuestas de grupos de inversión o de empresas de escasa solvencia económica para establecer en nuestros pueblos enormes parques solares, para ocupar los suelos cultivables y en casos como el de Uterga, afectaría

la puesta en marcha de dichos parques, prácticamente a la totalidad de los comunales. En los contratos que se proponen para su firma, se establece que el plazo de cesión de los terrenos sería para veintiséis años, prorrogables diez más y que en caso de que por ley o norma se admitiera la prórroga de dicha cesión podría ampliarse indefinidamente.

Esto conlleva que supondría la pérdida de los comunales y que dejaran de cumplir el objeto para lo que han sido establecidos en Navarra, que es el disfrute de los vecinos de la localidad.

Por todo ello, dado que para que se pudieran firmar estos contratos sobre los comunales, previamente habría que proceder a la desafectación de los mismos, solicito a esa Presidencia Informe sobre su criterio relativo a si considera oportuno que los ayuntamientos accedamos al inicio del procedimiento de desafectación.

Entiendo que desprenderse de los comunales de nuestros pueblos para la realización de los parques solares que se proponen, supone favorecer el despoblamiento de nuestros pueblos, la pérdida del carácter del comunal y que los pocos jóvenes agricultores que quedan, no dispongan de unos terrenos imprescindibles para poder sobrevivir”.

El Defensor del Pueblo de Navarra informó que la instalación de parques solares en la Comunidad Foral de Navarra, sin perjuicio de lo que, desde un punto de vista urbanístico, pueda establecer el planeamiento municipal de Uterga, se encuentra regulada en la Orden Foral 64/2006, de 24 de febrero, del Consejero de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda, por la que se regulan los criterios y las condiciones ambientales y urbanísticas para la implantación de instalaciones para aprovechar la energía solar en suelo no urbanizable.

El artículo 3 de esta orden foral establece, entre otros requisitos, que los suelos con alto valor natural para el cultivo no son un emplazamiento adecuado para la instalación de parques solares. Por ello, si los terrenos afectados fueran considerados de alto valor natural para el cultivo, no debería llevarse a cabo la implantación del parque solar en ellos.

Asimismo, indicó que el artículo 139 de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra, reconoce a las entidades locales en exclusiva las facultades de disposición, administración, régimen de aprovechamiento y ordenación sobre los bienes comunales, regulándose en el artículo 140 el procedimiento de desafectación de los mismos, sin que esta posibilidad (la desafectación) constituya una obligación para las entidades locales en el caso de no estimar oportuno la misma.

Por tanto, compete al Ayuntamiento de Uterga decidir la transformación de sus bienes comunales en bienes patrimoniales, y al Gobierno de Navarra autorizar dicho cambio. En todo caso, la desafectación del comunal, su conversión en un bien patrimonial para un uso intensivo, privativo y de largo tiempo, requiere ser justificada y cumplir todos los requisitos que la Ley Foral de Administración Local exige.

A criterio de esta institución, no se correspondería con la naturaleza pública y el fin social que persiguen los bienes comunales que tradicionalmente vienen siendo destinados a su cultivo por los propios vecinos, su desafectación y transformación en un bien patrimonial que se utilice únicamente ahora por una actividad empresarial privada para un fin diferente del cultivo, como es la producción energética, aun cuando ello pudiera reportar algún beneficio económico a la hacienda local.

Esta institución apreciaba que, según se exponía en el escrito remitido por el alcalde, los terrenos comunales de Uterga constituían en la actualidad una

base fundamental para el sustento de los agricultores de la localidad y un medio para el desarrollo de esta actividad económica. Asimismo, en dicho escrito se señalaba que el hecho de desprenderse de los terrenos comunales para la realización de parques solares, supondría favorecer la despoblación del municipio, la pérdida de la naturaleza propia del comunal y que los pocos jóvenes agricultores que queden no dispongan de unos terrenos imprescindibles para poder sobrevivir.

Por ello, esta institución consideró que el Ayuntamiento de Uterga tenía fundamento normativo suficiente para defender la no desafectación de los bienes comunales de su titularidad para la instalación de parques solares, ya que, por un lado, dichos terrenos podrían ser suelos con alto valor natural para el cultivo, y, por otro, porque corresponde en exclusiva a dicho ayuntamiento las facultades de disposición y ordenación sobre los bienes comunales de su titularidad.

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra informó que, en el caso de que el Ayuntamiento de Uterga quisiera proteger urbanísticamente dichos terrenos comunales u otros para preservarlos en razón de su valor natural como cultivo, de su valor paisajístico o de su preferente destino agrícola, o para el uso y disfrute de los vecinos, el instrumento más adecuado podría ser una modificación del planeamiento municipal actualmente vigente conforme a la Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo. Dicha modificación podría calificar los terrenos en cuestión como de "alto valor natural agrícola", acreditado en su actual productividad cerealística, y también como de "preservación paisajística", en razón del ecosistema agrícola que se ha consolidado en todo este tiempo y que puede observarse desde distintos puntos del territorio.

8.3 COMPARECENCIAS.

8.3.1. Comparecencia sobre la reclamación de reintegro de las cantidades económicas que les fueron concedidas a varios beneficiarios del programa Becas Navarra.

El 4 de noviembre de 2019 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 sobre una resolución emitida en relación con la queja presentada por varias personas beneficiarias del programa Becas Navarra frente al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial, por la reclamación del reintegro de las cantidades económicas que les fueron concedidas.

Previamente, el parlamentario foral don José Javier Esparza Abaurrea, portavoz del grupo parlamentario Navarra Suma, había solicitado la comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para que “explique la Resolución Q19/606, en relación a la tramitación y resolución de las sucesivas convocatorias de las Becas Navarras, que afectan a más de cien navarros y navarras”.

El Defensor del Pueblo de Navarra compareció en la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra el 8 de enero de 2020.

El video de la comparecencia puede consultarse en el siguiente enlace de la página web del Parlamento de Navarra:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/library/items/comision-regimen-foral-n-2020-01-08>

8.3.2. Exposición oral del resumen del Informe anual correspondiente al año 2020 en la Comisión de Régimen Foral.

El 27 de mayo de 2020 el Defensor del Pueblo de Navarra expuso oralmente un resumen del Informe anual correspondiente al año 2019 en la Comisión de Régimen Foral.

El texto del Informe puede consultarse en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra número 53, de 13 de mayo de 2020 y en el siguiente enlace de la página web del Defensor del Pueblo de Navarra:

<http://www.defensornavarra.com/index.php?/es/Informes-y-otras-publicaciones/Informes-anuales/Informe-Anual-2019>

El video de la comparecencia puede consultarse en el siguiente enlace de la página web del Parlamento de Navarra:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/library/items/comision-regimen-foral-n-2020-05-27>

8.3.3. Exposición oral del resumen del Informe Anual correspondiente al año 2020 ante el pleno del Parlamento de Navarra.

El 11 de junio de 2020 el Defensor del Pueblo de Navarra expuso oralmente un resumen del Informe anual correspondiente al año 2019 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/library/items/pleno-n-2020-06-11>





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 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 2020, las administraciones públicas de Navarra colaboraron, con carácter general, con el Defensor del Pueblo de Navarra en sus investigaciones.

No obstante, se apreció, en comparación con ejercicios anteriores, que sigue el crecimiento en el número de casos de incumplimientos o retrasos en la remisión de la información que se solicita cuando se tramita una queja de acuerdo con el artículo 24.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, y también

de incumplimientos y demoras en la respuesta a las recomendaciones, sugerencias y recordatorios que formuló la institución en virtud del artículo 34.2 de la misma Ley Foral.

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.

Figuran en negrita los casos en que las administraciones públicas no contestaron a la institución.

9.2.1. Administraciones no colaboradoras 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 de una forma manifiesta son:

Departamento de Educación:

- Q20/41: 3 reiteros a peticiones de información.
- Q20/354: 4 reiteros a peticiones de información.
- Q20/1105: 4 reiteros a peticiones de información.
- Q20/1109: 4 reiteros a peticiones de información.
- Q20/1190: 3 reiteros a peticiones de información.

Departamento de Salud:

- Q20/583: 4 reiteros a peticiones de información.
- Q20/586: 4 reiteros a peticiones de información.

Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial:

- P20/5: 4 reiteros a peticiones de información.

Ayuntamiento de Aranguren:

- **Q19/57:** 5 reiteros al seguimiento realizado tras el cierre del expediente.
- **Q19/57:** 3 reiteros a peticiones de información, tras la reapertura del expediente.
- **Q20/1114:** 4 reiteros a peticiones de información.

Ayuntamiento de Cintruénigo:

- Q19/614: 6 reiteros a peticiones de información.

Ayuntamiento de Corella:

- Q19/735: 5 reiteros a peticiones de información.

Ayuntamiento de la Cendea de Cizur:

- Q19/888: 4 reiteros a peticiones de información.

Ayuntamiento de Pamplona/Iruña:

- **Q19/942:** 4 reiteros a peticiones de información al seguimiento realizado tras el cierre del expediente.
- Q19/994: 4 reiteros a peticiones de información.
- Q20/1139: 3 reiteros a peticiones de información.

Ayuntamiento de San Martín de Unx:

- Q20/1017: 4 reiteros a peticiones de información.
- Q20/1055: 4 reiteros a peticiones de información.

Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza:

- **Q20/892:** 4 reiteros a peticiones de información.

Ayuntamiento de Torres del Río:

- **Q20/1047:** 4 reiteros a peticiones de información.

Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar:

- Q20/1051: 3 reiteros a peticiones de información.

Concejo de Cizur Menor:

- **Q20/425:** 4 reiteros a peticiones de información.

Mancomunidad de la Comarca de Pamplona:

- Q20/561: 3 reiteros a peticiones de información.

9.2.2. Administraciones no colaboradoras en la respuesta a las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales.

- Las administraciones públicas que no colaboraron en dar respuesta a las resoluciones formuladas por la institución son:

Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior:

- Q19/950: 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

Departamento de Economía y Hacienda:

- Q19/943: 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

Departamento de Educación:

- Q20/41: 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

Departamento de Salud:

- Q19/944: 4 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.
- Q19/966: 4 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.
- Q19/1010: 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.
- Q20/429: 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial:

- A020/15: 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

Ayuntamiento de Cintruénigo:

- Q19/742: 4 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

Ayuntamiento de Huarte/Uharte:

- Q19/821: 4 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

Ayuntamiento de Isaba/Izaba:

- **Q20/342:** 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

Ayuntamiento de la Cendea de Cizur:

- Q19/635: 4 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

Ayuntamiento de Pamplona/Iruña:

- Q19/607: 4 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.
- Q19/808: 5 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.
- Q20/169: 4 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.
- **Q20/1022:** 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.
- **Q20/1053:** 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

Ayuntamiento de Sangüesa/Zangoza:

- Q19/764: 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

- Q20/719: 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

Ayuntamiento de Villava/Atarrabia:

- Q20/759: 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

Ayuntamiento del Valle de Egüés/Eguesibar:

- Q19/859: 5 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

Mancomunidad de la Ribera:

- **Q19/930:** 5 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

9.3 PROPOSICIÓN DE 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.

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 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, 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 lleva funcionando la institución revelaba que no son suficientes las medidas actualmente

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 es el método 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 ahora 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 ha 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."



CAPÍTULO X

LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS

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 2020, el número de consultas registradas por la Oficina de Atención Ciudadana ascendió a **1.740** consultas. De estas, 1.700 fueron individuales. El resto, 40, se presentó por colectivos, esto es, por entidades representativas de intereses, entidades con personalidad jurídica o grupos organizados de personas.

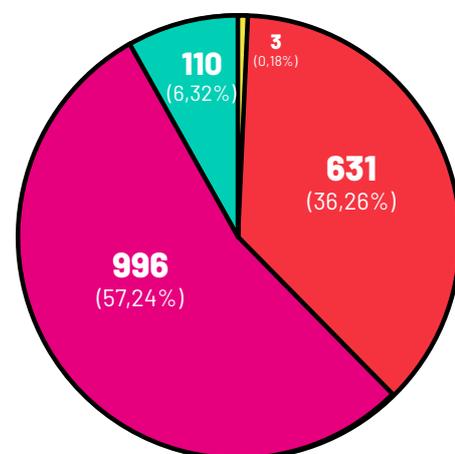
En un 57,24% de los casos, la consulta se efectuó de forma telefónica(996). En 2020, a diferencia de lo ocu-

rrido en años anteriores, 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 36,26% de las consultas, la formulación se realizó de manera personal y directa en la sede de la institución (631), lo que acredita el carácter presencial y de atención directa que un elevado porcentaje de ciudadanos prefiere y la naturaleza de servicio público del Defensor del Pueblo de Navarra que se presta con inmediatez de modo especializado.

Un 6,32% de las consultas se hizo a través de internet (110).

El 0,18% de las consultas se realizó de forma escrita(3).



Presencial Telefónica Internet Por escrito

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:

Materias	Número de consultas	%
Covid-19	265	15,23%
Bienestar social	196	11,26%
Vivienda	173	9,94%
Consumo	101	5,80%
Hacienda	99	5,69%
Justicia	85	4,89%
Educación	83	4,77%
Sanidad	83	4,77%
Medio ambiente	69	3,97%
Urbanismo	66	3,79%
Función pública	60	3,45%
Seguridad Social	57	3,28%
Seguridad ciudadana	50	2,87%
Servicios públicos	49	2,82%
Tráfico y seguridad vial	48	2,76%
Acceso a un empleo público	46	2,64%
Funcionamiento de entidades locales	34	1,95%
Extranjería	29	1,67%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	28	1,61%
Trabajo	20	1,15%
Agricultura y ganadería	14	0,80%
Bienes de las Administraciones públicas	14	0,80%
Obras públicas	13	0,75%
Memoria histórica	11	0,63%
Euskera	10	0,57%
Transparencia. Derecho de acceso a la información pública. Participación ciudadana	9	0,52%

Materias	Número de consultas	%
Protección de datos personales	6	0,34%
Industria y desarrollo empresarial	6	0,34%
Deporte	4	0,23%
Derecho Civil Foral de Navarra	4	0,23%
Turismo	3	0,17%
Cultura	3	0,17%
Contratos públicos	1	0,06%
Asociaciones y fundaciones	1	0,06%
TOTAL	1.740	100,00%

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) Covid-19 (265).

Las consultas que se han realizado sobre esta "materia" pueden estructurarse, en función del ámbito al que afecten, en distintas submaterias, tal y como se muestra en el siguiente listado:

Submaterias	Número de consultas
Sanciones	42
ERTES, prestaciones por desempleo, trabajadores autónomos, retraso en las citas del Servicio Público de Empleo	30
Educación	28
Hacienda Foral de Navarra. Supresión del servicio presencial para la declaración de IRPF	20
Limitaciones de los derechos de circulación y reunión de las personas	20
Restricciones de actividades de ocio y deportivas	18
Atención sanitaria	16
Consumidores y usuarios. Cancelación de vuelos y viajes	15
Seguridad Social. Supresión de atención presencial y demora en las prestaciones	12
Cierre y limitación de oficinas, establecimientos e instalaciones	9

Submaterias	Número de consultas
Vivienda	7
Escuelas infantiles	5
Medidas de seguridad en el trabajo	5
Residencias de personas mayores	5
Transporte y tráfico	5
Uso de mascarillas	5
Personas con discapacidades y tuteladas	4
Extranjería	3
Menores de edad	3
Ruidos	3
Actuaciones de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	2
Hostelería	2
Servicios sociales	2
Suministro de energía y alimentos	2
Función pública	1
Justicia	1
TOTAL	265

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 al ir a adquirir alimentos 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”.

Las cuestiones laborales también fueron objeto de consulta, como la demora o denegación de la prestación por ERTE, las prestaciones por desempleo, las medidas adoptadas respecto a los trabajadores autónomos, apuntando a la escasez de las mismas, o el retraso en las citas para ser atendidos en las oficinas del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).

De las consultas planteadas en materia educativa, se desprende la preocupación que suscitó el retorno a las aulas tras el confinamiento y el periodo estival. Se preguntó por las consecuencias que derivarían de la abstención de los hijos e hijas para evitar el riesgo de contagio de la covid-19 y por la implantación de los contenidos educativos necesarios desde el domicilio. Además, se denunciaron las insuficientes medidas de seguridad y prevención contra la covid-19 implantadas en los centros escolares. Respecto al ciclo 0-3 años, se consultó la posibilidad de reanudar la actividad tras el periodo de confinamiento, la devolución de cuotas abonadas y el cumplimiento de la ratio establecida para evitar el riesgo de contagio en una escuela infantil.

La supresión de la asistencia presencial en la Hacienda Foral de Navarra para realizar la declaración de IRPF y en las oficinas del Instituto Nacional de la Seguridad Social para tramitar diversas pensiones, así como las dificultades para contactar telefónicamente con dichos organismos, suscitó en los ciudadanos dudas por la imposibilidad de realizar los trámites pretendidos.

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, de acudir a los huertos de autoconsumo o a diversos campeonatos celebrados fuera de Navarra, y el número de familiares que podían congregarse durante las distintas fases de la “desescalada”.

También se consultó sobre la restricción de actividades de ocio y deportivas, como la acordada por determinados ayuntamientos para que únicamente las personas empadronadas en dichas localidades tuvieran acceso a las piscinas municipales durante la temporada de verano de 2020, o la denegación de una autorización para organizar una escuela de cocina.

En materia sanitaria, predominaron las consultas sobre la imposibilidad de contactar telefónicamente con los centros de salud, la falta de atención médica presencial y la falta de realización de test de detección.

Los consumidores plantearon varias consultas sobre la cancelación de vuelos y viajes, la falta de adopción de medidas para poder volver a Navarra desde el extranjero o islas, la reducción de aforos de los mercadillos y la devolución de las cantidades abonadas por servicios no disfrutados, por ejemplo, por el alquiler de una residencia de estudiantes o por el fotógrafo de una boda no celebrada.

En vivienda, se presentaron consultas por las dificultades para lograr la atención telefónica en el Servicio de Vivienda, la rescisión de contratos de alquiler durante el estado de alarma, y una consulta por la denegación de la ayuda Emanzipa por no haber podido confirmar el sistema informático que el ciudadano se encontraba en situación de desprotección (desempleo, ERTE, ayudas a autónomos).

Asimismo, varios ciudadanos formularon consultas respecto al régimen de visitas establecido en residencias de tercera edad y de discapacidad, considerando que era demasiado restrictivo y que repercutía gravemente en la salud de las personas usuarias.

Fue objeto de consultas la obligatoriedad del uso de mascarillas en centros de día para personas dependientes, quienes presentan dificultades para su utilización, o en centros escolares.

Se formularon también consultas sobre el cierre de parques infantiles y sus consecuencias en los menores de edad, el teletrabajo y reducciones de jornada como medidas para garantizar la seguridad en el trabajo, el aforo y los métodos de pago en el transporte urbano comarcal, las dificultades para obtener cita en la Oficina de Extranjería, el maltrato dispensado por agentes de policía, la excesiva intervención de policía local en locales de hostelería, el excesivo ruido por obras que impiden el teletrabajo o el seguimiento de clases on line, la falta de entrega de alimentos por el Banco de Alimentos, la falta de convocatoria de plenos, la suspensión de los plazos administrativos y la paralización de procedimientos judiciales, entre otras.

2) Bienestar social (196).

La materia de bienestar social abarca una gran variedad de temas por lo que, con el fin de obtener un mayor detalle de las consultas atendidas en este ámbito, el siguiente listado muestra su desglose:

Submaterias	Nº	Temas	Nº
Pobreza y exclusión	64		64
Menores	42	Protección	37
		Adopción	3
		Acceso a datos de filiación	1
		Otras	1
Discapacidad	28	Grado de discapacidad	13
		Ayudas	6
		Accesibilidad	4
		Atención sociosanitaria salud mental	4
		Funcionamiento centros ocupacionales	1
Tercera Edad	22	Centros y residencias	8
		Ayudas	6
		Atención domiciliaria	4
		Pensiones asistenciales	3
Tutela de personas adultas	20	Otras	1
			20
Ayudas a la familia y conciliación	11		11
Asistencia social	5		5
Otras ayudas	3		3
Violencia de género	1		1
TOTAL	196	TOTAL	196

En su conjunto, la pobreza y exclusión social (32,65% sobre el total de consultas de bienestar social), en la que se enmarcan las atenciones relacionadas con la renta garantizada, la protección de menores (18,88%) y la tutela (10,20%) 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 (88,10% 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.

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 las ayudas concedidas para la estancia en centros para personas con discapacidad, 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, entre otras cuestiones, las barreras de comunicación e interacción y las barreras en el transporte que encuentran las personas con discapacidad visual, o el obstáculo que supone la existencia de barreras arquitectónicas. La atención sociosanitaria en centros de salud mental también fue objeto de consulta, apuntando a la inadecuada prestación de la misma y a los insuficientes permisos de salida concedidos a las personas usuarias.

En personas mayores, predominaron las consultas sobre el ingreso y las condiciones de estancia en centros y residencias para la tercera edad (36,36% sobre el total de consultas de tercera edad), así como sobre las ayudas a la dependencia, la atención domiciliaria y la concesión de pensiones asistenciales, tales como la pensión no contributiva de jubilación.

También se atendieron consultas acerca de la insuficiencia de ayudas destinadas a propiciar la conciliación familiar, como consecuencia, entre otros motivos, de las dificultades experimentadas para tramitar la expedición del carnet de familia numerosa y de 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 recibió una consulta en la que la mujer trasladaba su temor por la próxima salida de su expareja de prisión, quien en anteriores ocasiones había incumplido la orden de alejamiento acordada.

3) Vivienda (173).

La mayor parte de las consultas en vivienda versó sobre:

- La dificultad existente en el acceso a la vivienda (71).
- Los procesos de adjudicación de viviendas de protección oficial (39).
- Las ayudas para acceder a una vivienda de protección oficial (25).
- Los defectos constructivos existentes en las

viviendas de protección oficial.

- La existencia de problemas en la convivencia entre vecinos.
- La cédula de habitabilidad.

4) Consumo (101).

Las consultas que se plantearon en esta materia exponían problemas de los consumidores, fundamentalmente frente a:

- Establecimientos y servicios contratados (28).
- Entidades bancarias (24).
- Compañías de teléfono (15).
- Clínicas dentales privadas (15).
- Entidades aseguradoras (9).
- Empresas suministradoras de electricidad y de gas (8).
- La venta ambulante.

5) Hacienda (99).

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 (53), 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 calificación como incrementos del patrimonio de becas de

transporte concedidas para acudir a cursos dirigidos a personas en desempleo del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, el reconocimiento de la exención por reinversión en vivienda habitual y la deducción por acogimiento de un menor.

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.

6) Justicia (85).

Los principales asuntos objeto de consulta en justicia se centraron en:

- La ejecución o inejecución de sentencias (20).
- La dilación de los procesos judiciales (16).
- Los obstáculos y denegaciones de la asistencia jurídica gratuita (12).
- La disconformidad con la actuación de los registros (11).
- La disconformidad con la actuación de los abogados, procuradores y colegios profesionales (9).
- 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.

7) Educación (83).

En esta materia, 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 (18).
- La falta de reconocimiento o supresión de los servicios de comedor y transporte escolar, y las condiciones de su prestación (12).
- La matriculación en la universidad (11).
- Los problemas generados en la convivencia escolar, como el acoso escolar entre alumnado, el acoso del profesorado al alumnado y la pasividad de los centros docentes ante estos hechos (9).
- La adaptación curricular del alumnado con necesidades educativas especiales (8).
- La denegación de becas y ayudas, las dificultades a su acceso, o las peticiones administrativas de su reingreso (7).
- Las cuotas de las escuelas de música.
- La expedición de títulos de los centros oficiales de idiomas.
- El traslado de centro escolar y el cambio de modelo educativo.
- La aplicación de los criterios de admisión para el acceso a formación profesional.
- La convalidación de títulos universitarios.

8) Sanidad (83).

En esta materia, el mayor número de consultas se refirió a:

- La asistencia médica en general (31).
- Las demoras en la atención sanitaria y listas de espera (15).
- La atención en la unidad de salud mental, incluida la infantil, así como en las unidades de pediatría y oncología (10).
- El servicio de transporte sanitario (6).
- Salud pública.
- La atención en urgencias.
- Las prestaciones complementarias y la financiación de prestaciones farmacéuticas.
- Otras cuestiones, como el funcionamiento del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en acciones auxiliares (comunicaciones, información facilitada...).

9) Medio ambiente (69).

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 (38).

Asimismo, hay consultas acerca de:

- Actividades clasificadas (8).
- El tratamiento de residuos (5).
- La caza.
- Las colonias de gatos.

10) Urbanismo (66).

En urbanismo, los ciudadanos y ciudadanas solicitaron información sobre:

- Licencias, autorizaciones administrativas y otros actos de intervención en la edificación y en el suelo (31).
- 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 (18).
- Las determinaciones del planeamiento urbanístico (6).
- La ejecución del planeamiento (6).

11) Función pública (60).

Las consultas de esta materia versaron, principalmente, sobre:

- Permisos, conciliación, reducciones de jornada, vacaciones y otros derechos (30).
- La movilidad y carrera administrativa. Concursos de traslados (13).
- El régimen retributivo del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (12).
- El régimen disciplinario.

12) Seguridad social (57).

En esta materia, las consultas más numerosas mostraron su disconformidad con:

- La cuantía de las pensiones percibidas y el carácter embargable de las mismas (20).

- La declaración, la calificación o el grado asignado en los procesos de incapacidad (14).
- La exigencia de reintegro por la Seguridad Social de las prestaciones percibidas (11).
- La falta de reconocimiento, la denegación o la supresión de derecho a la prestación (6).

13) Seguridad ciudadana (50).

En seguridad ciudadana, más de la mitad de las consultas tuvieron como objeto actuaciones policiales (35).

Asimismo, hubo consultas acerca de:

- Cuestiones de orden público (10).
- La Administración penitenciaria y el régimen de derechos de personas sometidas a la legislación penitenciaria (3).
- La tramitación del documento nacional de identidad.

14) Servicios públicos (49).

En este punto, las consultas versaron fundamentalmente sobre la deficiente prestación de servicios mínimos obligatorios y otros de interés general, tales como, el funcionamiento de una oficina de Correos o del cementerio de Pamplona/Iruña, la instalación de fibra óptica, la adecuación de la sala de informática de un centro municipal, o la atención prestada por el servicio de taxis.

15) Tráfico y seguridad vial (48).

La mayoría de las consultas en esta materia se planteó sobre:

- Los procedimientos sancionadores en materia de tráfico (sanciones, multas, embargos...) (20).
- La disconformidad con la retirada por la grúa de

los vehículos estacionados correctamente, pero sin tique habilitante para ello (11).

- Las dificultades para concertar cita en la Dirección General de Tráfico (3).
- La seguridad vial.

16) Acceso a un empleo público (46).

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 los aspirantes para el acceso a los puestos de trabajo, por considerarlos excesivos, como por ejemplo, el de nacionalidad, ser mujer o residir en la comarca del organismo convocante, o restrictivos, 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 en la consulta de un ciudadano, mediante la que proponía la inclusión de un baremo por grupos de edad en las oposiciones de acceso a puestos de Policía Municipal, para facilitar el acceso de aspirantes de mayor edad.
- Los llamamientos realizados para el acceso a puestos de empleo público.
- La escasa valoración de determinados méritos

en las convocatorias de empleo público, como la planteada por un ciudadano a quien no se le computó el conocimiento de inglés en la convocatoria para puesto de docente de educación secundaria, a pesar de que la Administración pública ya disponía del título con ocasión de anteriores convocatorias, o la de una ciudadana por la disminución de la valoración asignada a la experiencia y formación en la especialidad de francés de las oposiciones de educación secundaria.

17) Funcionamiento de las entidades locales (34).

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 plenarias y la posibilidad de grabar las mismas.
- Actuaciones concretas de funcionarios o autoridades.

18) Extranjería (29).

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.

19) Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas (28).

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 errores en el cementerio de Pamplona/Iruña.

Por otro lado, las restantes 7 consultas versaron sobre reclamaciones de responsabilidad patrimonial como consecuencia de una negligente atención sanitaria.

20) Trabajo (20).

La mayoría de las consultas sobre trabajo se refirió fundamentalmente a:

- La suspensión, devolución y sanción de las prestaciones por desempleo.
- La disconformidad con la impartición de 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...).

21) Agricultura y ganadería (14).

En agricultura, las consultas se formularon sobre:

- La denegación de ayudas de la PAC (7).
- Los regadíos, como las planteadas por la ejecución de obras de modificación del cauce de un río.
- La adjudicación de aprovechamientos comunales.

22) 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 rescisión del contrato de explotación del bar de un frontón municipal, el cambio de denominación de calles, la búsqueda de alternativas ante el incendio de la sociedad municipal de una localidad o la excesiva demora en un procedimiento de compra de un terreno municipal.

23) Obras públicas (13).

Destacaron las consultas sobre la obligación de la Administración competente de ejecutar infraestructuras (7), para, por ejemplo, conectar a través de una pasarela la zona comercial y zona residencial Itaroa, así como las consultas sobre la conservación y mantenimiento de las infraestructuras (5), sobre todo en la limpieza de caminos y en la pavimentación de calles y carreteras.

También se efectuó una consulta en relación con la expropiación forzosa de una parcela para la construcción de la autovía Pamplona-Logroño.

24) Memoria histórica (11).

Entre las consultas atendidas en esta materia, se trató:

- La falta de retirada de un letrero colocado en la fachada de su vivienda que contiene el escudo de Navarra con la cruz laureada.
- La falta de contestación a varias propuestas presentadas sobre la memoria histórica de Buñuel.

25) Euskera (10).

En la materia de euskera, las consultas versaron sobre:

- La oferta de plazas en euskera en las escuelas infantiles y del modelo D en centros escolares (5).

- La falta de expedición del DNI por aportar el certificado de nacimiento en euskera (3).
- La denominación de Ochagavía/Otsagabia solo en euskera en la aplicación municipal.
- La respuesta inadecuada a un escrito en el que una ciudadana expresaba su malestar por la falta de utilización del euskera en una declaración municipal.

26) Transparencia. Derecho de acceso a la información pública. Participación ciudadana (9).

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 obligación municipal de publicar gastos en materia de agricultura.
- La falta de publicación de la Carta de Servicios del Basozainak/Guarderío de Medio Ambiente.
- El acceso al expediente administrativo de una licencia de obra concedida a una empresa privada.

27) Protección de datos personales (6).

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 inclusión en ficheros de personas morosas.
- La publicación de la fotografía de su madre en una campaña publicitaria de Gobierno de Navarra sin consentimiento.
- La difusión de los datos personales en medios de comunicación.
- La identificación de los datos personales en una sesión plenaria.

28) Industria y desarrollo empresarial (6).

De las seis consultas atendidas en materia de industria y desarrollo empresarial, cuatro fueron planteadas por beneficiarios del programa "Becas Navarra" por la exigencia de reintegro de las cantidades percibidas, al no haber podido retornar a Navarra en un plazo de cinco años para desempeñar su carrera profesional, y las dos restantes se refirieron al procedimiento para desarrollar y patentar inventos.

29) Deporte (4).

Las consultas en deporte versaron sobre:

- La utilización de las instalaciones deportivas, fundamentalmente, respecto al establecimiento de las tarifas y pases para personas con discapacidad.
- El funcionamiento de las federaciones deportivas.

30) Derecho Civil Foral de Navarra (4).

Con respecto al Derecho Civil Foral de Navarra, se formularon cuatro consultas sobre la servidumbre de paso, el testamento en Navarra, una herencia y la construcción de un muro entre dos fincas.

31) Turismo (3).

Las consultas de turismo trataron, entre otros asuntos, sobre la normativa reguladora de viviendas de uso turístico en Pamplona/Iruña y la actualización de un negocio en el Registro de Establecimientos y Espectáculos del Gobierno de Navarra.

32) Cultura (3).

Las tres consultas formuladas por una ciudadana versaron sobre la inadmisión de una ayuda para la producción de proyectos cinematográficos.

33) Contratos públicos (1).

En materia de contratación pública, se consultó sobre el plazo para la presentación de una reclamación ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos.

34) Asociaciones y fundaciones (1).

La consulta versó sobre la denegación de acceso a una sociedad a personas empadronadas no socias.

10.1.4 Consultas internas.

Además de las consultas mencionadas, se atendieron 659 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 2020, 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	Q20/299 y otras
Apymas: Instituto Amazabal de Leitza, escuela de Areso, escuela de Lekunberri-Lezaun, escuela de Goizueta-Arano, escuela de Leitza, escuela de Araitz-Betelu	Q20/681
Asociación Agroecológica Arrea	Q20/520
Asociación Apoyo Mutuo-Lakuntza Elkarri	Q20/544
Asociación contra el edadismo en el trabajo +45 ACTIVOS	Q20/503
Asociación de Ciencias Ambientales de Navarra/Nafarroako Ingurumen Zientzietako Lizentziatuen Elkarte -ACAN-NIZLE	Q20/1264
Asociación de Consumidores y Usuarios Scabelum - ACUS	Q20/881
Asociación de madres y padres afectados por los puntos de encuentro de Navarra	Q20/774
Asociación de personas mayores de Barañáin - Larrain	Q20/1303
Asociación de Personas Sordas de Navarra - ASORNA	Q20/603 y otras
Asociación Ekologistak Martxan	Q20/519 y otras
Asociación en Defensa de la Salud de las personas privadas de libertad - Osabideak	Q20/438
Asociación Fertilidad de la Tierra	Q20/520
Asociación Frontera Saharai	Q20/741
Asociación Greenpeace	Q20/520
Asociación Gurelur-Fondo Navarro para la protección del medio natural	Q20/39 y otras
Asociación Helianto	Q20/520
Asociación Irídia - Centro de Defensa de Derechos Humanos	Q20/438
Asociación Juvenil Yoar	Q20/1128
Asociación Libre de Abogadas de Zaragoza	Q20/438
Asociación Lunes Lilas Navarra/Astelehen Lilak Nafarroa Elkarte	Q20/526
Asociación Mugarik Gabe Nafarroa	Q20/520
Asociación Mundial Derechos Inventor - AMDINVENTOR	Q20/770
Asociación Nacional de Catedráticos de Instituto - ANCABA	Q20/368

Entidad / Colectivo	Expediente
Asociación Navarra de Familias Numerosas - ANFN	Q20/1159
Asociación Navarra de Mediación - ANAME	G19/24 y I20/6
Asociación Navarra Sin Fronteras	Q20/1175
Asociación Pro Derechos Humanos Argituz	Q20/537
Asociación Pro Derechos Humanos de Andalucía	Q20/438
Asociación Pro Parque Ripa Sur de Beloso	Q20/1077 y otras
Asociación Red de Semillas de Navarra	Q20/520
Asociación Salhaketa	Q20/471 y otras
Asociación Salvemos el Ega - Ega Bizirik	Q20/1122
Asociación Zona Media por el tren/Erdi Aldea trenaren alde	Q20/378
Asociación Zuasti Larratxe -Azula-	Q20/1004
Ayuntamiento de Cabredo	Q20/651
Ayuntamientos de Lekunberri, Arano, Araitz, Areso, Betelu, Goizueta, Larraun y Leitza	Q20/518
Behatokia - Observatorio de la política aplicada a presos y presas de motivación política	Q20/1267
Behatokia-Observatorio de los derechos lingüísticos	Q20/662
Bortzirietako Euskara Mankomunitatea	Q20/460
CA Mikel Gurea XK	Q20/552
Caravana Mugak Zabalduz	Q20/615
Change.org	Q20/1094
Club Deportivo "Santa Ana la Mayor"	Q20/1020
Colectivo de Apoyo a Mujeres Presas en Aragón (CAMPA)	Q20/438
Colectivo de Víctimas del Terrorismo - COVITE	Q20/334
Comité de empresa SIEMENS GAMESA AOIZ	G20/33
Comité de Salud Laboral de CAIDIS "Valle del Roncal"	Q20/696
Comunidad de propietarios C/ Aoiz 4 de Pamplona/Iruña	Q20/1200
Comunidades de propietarios C/ Mayor 3 y 5, C/ Inzacardi 9 de Doneztebe/Santesteban	Q20/875
Concejo de Arizaleta/Aritzaleta	Q20/805
Concejo de Otsakain	Q20/1011
Consejo de la Producción Agraria Ecológica de Navarra/Nafarroako Nekazal Produkzio Ekologikoaren Kontseilua - CPAEN/NNPEK	Q20/520
Consejo de la Transparencia de Navarra	G19/3

Entidad / Colectivo	Expediente
Consejo General del Poder Judicial en el País Vasco	Q20/1281
Cooperativa Red Jurídica	Q20/438
Derecho a enseñanza sin riesgo en pandemia - DERPA España	Q20/905
Ecologistas en Acción	Q20/520
Federación Andaluza Enlace	Q20/438
Federación de Asociaciones Gitanas de Navarra Gaz Kaló	Q20/551
Federación Provincial de Drogodependencias Liberación	Q20/438
Foro Social Permanente	Q20/1267
Fundación del Secretariado Gitano en Navarra	Q20/529
Grupo de Baile Alegrías de Burlada	Q20/1165
Grupo de cotos de Navarra	Q20/685
Grupo de enfermeras del centro de salud Txantrea	Q20/649
Grupo de familiares de víctimas fallecidas en la N-121	Q20/5
Grupo de habitantes de Yesa	Q20/684
Grupo de padres y madres de la escuela infantil Prinzearen Harresi	Q20/1131
Grupo de padres y madres del colegio de Irubide	Q20/665
Grupo de padres y madres del colegio de Mendigorria	Q20/354
Grupo de padres y madres en apoyo a la escuela Erleta de Leitza	Q20/1105
Grupo de padres, madres y personal docente en desacuerdo con la consideración de las clases de primaria como Grupos de Convivencia Estables	Q20/1031
Grupo de personas contratadas por el Departamento de Educación que solicitan el abono de la retribución por grado	Q20/346
Grupo de vecinos de C/ Legarbidea de Bera	Q20/643
Grupo de vecinos y vecinas de Tudela en desacuerdo con implantación de gasolinera	Q20/1030
Instituto Navarro de Tecnologías e Infraestructuras Agroalimentarias - INTIA	Q20/374
Iruñea Ciudad de Acogida-Iruñea Harrera Hiria	Q20/472 y otras
ONG Médicos del Mundo	Q20/544
ONG Mundubat	Q20/520
Oteando (Observatorio para la defensa de los derechos y libertades)	Q20/438
Parlamento de Navarra	I20/3
Plataforma ciudadana Papeles y Derechos Denontzat	Q20/615 y otras

Entidad / Colectivo	Expediente
Plataforma de Personas Afectadas por Hipoteca, Desahucios de Alquiler e Infravivienda - PAH Casco Viejo de Iruña	Q20/459
Plataforma Haur Eskoletako Gurasoak	Q20/567
Plataforma Intervegas	Q20/520
Punto de Información para Personas Migradas (PIM)/Pertsona Migratuentzako Informazio Gunea	Q20/528 y otras
REAS Navarra (Red de Economía Alternativa y Solidaria)	Q20/520
Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social	Q20/1128
Sindicato AFAPNA	Q20/297 y otras
Sindicato CCOO	Q20/1204
Sindicato CGT/LKN	Q20/488 y otras
Sindicato EHNE Nafarroa	Q20/520
Sindicato ELA	Q20/293 y otras
Sindicato Independiente ANPE	Q20/746
Sindicato UGT	Q20/515 y otras
SOS Racismo-SOS Arrazakeria Nafarroa	Q20/484 y otras
Zaska - Red anti-rumores de Navarra	Q20/484

10.3 MODIFICACIÓN DEL APARTADO 3 DEL ARTÍCULO 20 DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL DEFENSOR/DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA, SOBRE FUNCIONES DE MEDIACIÓN.

El artículo 20.3 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo de Navarra disponía que “el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá desempeñar funciones de mediación, cuando así le sea solicitado y las partes afectadas muestren su conformidad con dicha intervención, así como con los términos de esta”.

El 2 de junio de 2020 la Asociación Navarra de Mediación (ANAME) remitió un escrito a la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra expresando su deseo de desarrollar un servicio de mediación administrativa adscrito al Defensor del Pueblo de Navarra. Días más tarde, el Defensor del Pueblo de Navarra se reunió con los representantes de esta asociación, quienes le expusieron su idea de que se creara un servicio de mediación adscrito al Defensor del Pueblo de Navarra y le comunicaron su voluntad de mantener reuniones con los distintos grupos parlamentarios para exponerles igualmente la idea.

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra mantuvo una reunión con el Consejero de Justicia del Gobierno de Navarra, quien le confirmó que no había en ese momento ningún proyecto o texto relacionado con la mediación administrativa extrajudicial en el Ministerio de Justicia, aunque sí que se había hablado algo en algún momento pero sin concretar.

Con posterioridad, ANAME, trasladó al Defensor del Pueblo de Navarra el resultado de sus conversaciones con los grupos parlamentarios y las consideraciones realizadas. El Defensor del Pueblo de Navarra consideró que, para que el establecimiento de un servicio de mediación pudiera ser factible, se requerían algunas condiciones previas, como que hubiera partida presupuestaria suficiente para hacer frente a las mediaciones, que estuviera mejor precisada la función de mediación en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo de Navarra, y que esta nueva redacción contemplara la posibilidad de conveniar con asociaciones de mediación y contratar con mediadores externos, al objeto de incluir la figura del mediador profesional.

Conforme a los pasos expuestos, el Defensor del Pueblo de Navarra remitió al Parlamento de Navarra el anteproyecto de presupuesto de la institución, en el que se contemplaba una partida de 28.000 euros para habilitar la puesta en marcha de las mediaciones y, en su caso, del servicio de mediación. Dicho proyecto fue aprobado el 26 de octubre de 2020. Asimismo, el 25 de noviembre de 2020 el Defensor del Pueblo de Navarra remitió al Parlamento de Navarra una propuesta de modificación del artículo 20.3 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo de Navarra.

La Mesa del Parlamento de Navarra trató el asunto de la propuesta de la nueva redacción del artículo 20.3 del Reglamento del Defensor en su sesión de 1 de diciembre de 2020.

A la vista de algunos reparos conceptuales que suscitó la redacción propuesta, que llevó a que el asunto se pospusiera por la Mesa al 11 de enero de 2021, el 18 de diciembre el Defensor del Pueblo de Navarra remitió un escrito a la Mesa del Parlamento de Navarra, solicitándole que tuviera a bien suspender el procedimiento de aprobación de la modificación, con el fin de estudiar alguna posible alternativa a la redacción inicial.

Así, el Defensor del Pueblo de Navarra propuso un sistema de mediación basado en el modelo que configura la Ley de Mediación de Asuntos Civiles y Mercantiles, aplicado, con algunas salvedades, a la mediación administrativa. De esta forma, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra quedaría como una institución de mediación, es decir, como prestadora del servicio de mediación, pero sin intervención directa en la misma. El Defensor del Pueblo de Navarra se encargaría de dotar de los medios necesarios a la mediación entre la Administración y el ciudadano, cuando así le fuera solicitado por una o por todas las partes, realizada con la intervención de un mediador profesional que la institución designaría al efecto. En esta propuesta se plantea el establecimiento de un “servicio de mediación”, no como una unidad orgánica, sino como un área funcional de la institución, dotada de independencia funcional en su cometido mediador.

El Presidente del Parlamento de Navarra, de acuerdo con la Mesa y previa audiencia de la Junta de Portavoces, convocó una sesión de la Comisión de Régimen Foral, para que el Defensor de Pueblo de Navarra compareciera y explicara las propuestas de modificación del mencionado artículo 20.3 de Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo de Navarra. Dicha sesión se celebró el 29 de enero de 2021.

Tras celebrarse la Comisión, en la que se informó de las opciones y se debatieron estas, el 17 de febrero de 2021 el Defensor del Pueblo de Navarra remitió una nueva propuesta de modificación del reiterado artículo 20.3.

En sesión celebrada el 22 de febrero de 2020, la Mesa del Parlamento de Navarra acordó aprobar la modificación del artículo 20.3 de Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo de Navarra, quedando finalmente redactado de la siguiente manera:

“En especial, la institución del Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá desempeñar funciones de institución de mediación, facilitando el acceso y administración de la mediación, incluida la designación de mediadores.

Las funciones de la institución relacionadas con la mediación estarán separadas de las restantes que ejerza. Para la mejor organización del desempeño de estas funciones de mediación, el Defensor del Pueblo de Navarra podrá establecer un área funcional de la que se encargue un asesor.

La mediación se entenderá como aquel medio de solución de controversias en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador.

La mediación responderá, en todo caso, a los principios de voluntariedad en todas las fases, igualdad de oportunidades de las partes, imparcialidad de la institución, neutralidad del mediador y confidencialidad del procedimiento y de la documentación utilizada.

La mediación se iniciará cuando así sea solicitada y las partes muestren su conformidad con su desarrollo. Los acuerdos que se alcancen tendrán los efectos que determine el ordenamiento jurídico para cada caso.

Para el ejercicio de estas funciones, el Defensor/Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá auxiliarse de mediadores externos o suscribir convenios con asociaciones de mediación.”





CAPÍTULO XI

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 2020, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha participado en ocho sesiones del Consejo. En siete, ha acudido el titular y en otra participó el Secretario General de la institución, en su condición de suplente del titular en los casos de ausencia.

Las sesiones del Consejo de Transparencia de Navarra en las que ha participado la institución del Defensor del Pueblo de Navarra han sido las celebradas en las siguientes fechas:

- Sesión ordinaria de 27 de enero de 2020.
- Sesión ordinaria de 2 de marzo de 2020.
- Sesión ordinaria de 18 de mayo de 2020.
- Sesión ordinaria de 26 de junio de 2020.
- Sesión ordinaria de 31 de agosto de 2020.
- Sesión ordinaria de 5 de octubre de 2020.
- Sesión ordinaria de 9 de noviembre de 2020.
- Sesión ordinaria de 21 de diciembre de 2020.

El Defensor del Pueblo de Navarra ha sido, además, ponente en los siguientes acuerdos adoptados por el Consejo de Transparencia de Navarra en 2020:

- ACUERDO AR 02/2020, de 27 de enero, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve y estima una reclamación formulada por un ciudadano por la negativa de la Universidad Pública de Navarra a facilitar un informe elaborado por dicha universidad sobre los resultados obtenidos, por asignatura y centro, en la última Evau realizada en Navarra.

- ACUERDO AR 06/2020, de 2 de marzo, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve y estima una reclamación formulada por un ciudadano por la falta de respuesta del Departamento de Derechos Sociales a una petición de acceso a determinada información (en concreto, todos los contratos licitados y/o adjudicados para la gestión, apertura, obras y todo otro tipo de licitación destinadas a centros de menores, centros de internamiento y/o de acogida de menores de edad y todo tipo de institución destinada a dar amparo, alojamiento e inserción de menores desde el año 2015 hasta 2019, ambos incluidos, por la Comunidad Foral de Navarra, y número de menores acogidos en estos mismos centros desde 2015, desglosado por año, nombre de centro y nacionalidad de los menores en la Comunidad Foral de Navarra).
- ACUERDO AR 10/2020, de 18 de mayo, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve y se inadmite la reclamación formulada por la asociación FamíLiaE-Familias por la Libertad de Educación, ante la inexistencia de respuesta, por parte del Departamento de Educación, a un escrito en el que solicitaba que se publicara el material utilizado por los colegios e institutos en las actividades de Skolae, por cuanto dicha información debería estar en la web del Departamento de Educación, y, que se publicara en la misma web el contenido de la formación que se está dando a los profesores de los colegios e institutos, así como los nombres de los formadores y ponentes.
- ACUERDO AR 15/2020, de 31 de agosto, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve y se estima parcialmente la reclamación formulada por el Comité de Empresa de la Mancomunidad de Residuos Sólidos Urbanos de la Ribera Alta de Navarra, frente a la desestimación de su solicitud de las tablas salariales, listado de trabajadores que han cobrado la paga de producción y cantidad que ha cobrado cada uno de ellos.
- ACUERDO AR 16/2020, de 31 de agosto del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve y se desestima la reclamación formulada por el grupo municipal de Navarra Suma en el Ayuntamiento de Zizur Mayor/Zizur Nagusia, frente a la denegación a su petición para que el Registro Electrónico de Entradas del ayuntamiento les permitiera la visión de los escritos y documentos que son objeto de registro por medio de la unión, como documento adjunto, de una imagen escaneada del texto íntegro que se presente.
- ACUERDO AR 24/2020, de 5 de octubre, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve y estima la reclamación formulada por un ciudadano ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Cortes a su petición de acceso al certificado final de obra, al certificado de instalación de cada uno de los centros de mando y al certificado de inspección inicial de cada uno de los centros de mando de la obra de renovación del alumbrado público en el municipio de Cortes.
- ACUERDO AR 25/2020, de 5 de octubre, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve la reclamación ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Cortes a una petición de acceso, a determinada información relacionada con el contrato de obra pública de reforma integral de la Casa Consistorial, segunda fase, de Cortes.
- ACUERDO AR 26/2020, de 5 de octubre, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve y estima la reclamación de un ciudadano ante la falta de respuesta del

Ayuntamiento de Cortes a una petición de acceso a un informe técnico entregado al Ayuntamiento por la ingeniería que redactó los proyectos de obra de electricidad y climatización, "Proinalsa Ingeniería SL", en relación con el contrato de obra pública de la reforma integral de la Casa Consistorial, segunda fase, de Cortes.

- ACUERDO AR 30/2020, de 9 de noviembre, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve y estima la reclamación formulada por varios ciudadanos ante la falta de respuesta del Departamento de Cultura y Deporte a una petición de acceso y copia del expediente administrativo a que dieron lugar sus anteriores peticiones para que el Gobierno de Navarra declarase como Bien de Interés Cultural, en la categoría de monumento, el edificio monumental construido en el año 1944, de los arquitectos José Yárnoz, José Alzugaray y Víctor Eusa, en la actual plaza de la Libertad de Pamplona.
- ACUERDO AR 32/2020, de 21 de diciembre, del Consejo de Transparencia de Navarra, por el que se resuelve y estima la reclamación formulada por una ciudadana ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua a una petición de acceso a determinada información relacionada con la concentración desarrollada el 29 de agosto de 2020 en el denominado "Ospa Eguna".

ANEXO

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2020

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 2020, cabe destacar lo siguiente:

- Los créditos iniciales ascendieron a 793.344 euros que, en cifras totales, coinciden con el presupuesto definitivo, ya que no hubo incorporación de remanentes de crédito del ejercicio 2019 al ejercicio 2020.
- Las obligaciones reconocidas netas han sido 730.174,10 euros, lo que supone un grado de ejecución del 92,04% respecto del presupuesto consolidado.
- Los derechos reconocidos netos durante 2020 fueron 792.900 euros, lo que supone un grado de realización del 99,94%.
- De las magnitudes anteriores se obtiene el resultado presupuestario del ejercicio, que arroja un superávit de 62.725,90 euros.
- Las obligaciones reconocidas netas durante el ejercicio 2020, 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	780.044,00	721.157,61	92,45%
Operaciones de capital	13.300,00	9.016,49	67,79%
TOTALES	793.344,00	730.174,10	92,04%

El grado de ejecución presupuestaria de las operaciones corrientes supone el 92,45%, mientras que el grado de ejecución de las operaciones de capital asciende al 67,79%.

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 2020:

Capítulos	Previsiones	Obligaciones reconocidas netas	Ejecución (%)
1 Gastos de personal	575.344,00	554.002,64	96,29%
2 Gastos en bienes corrientes y servicios	165.900,00	137.929,97	83,14%
4 Transferencias corrientes	38.800,00	29.225,00	75,32%
6 Inversiones reales	13.000,00	9.016,49	69,36%
8 Activos financieros	200,00	0,00	0,00%
9 Pasivos financieros	100,00	0,00	0,00%
Total	793.344,00	730.174,10	92,04%

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	100,00	0,00	0,00%
4 Transferencias corrientes	779.900,00	779.900,00	100,00%
5 Ingresos patrimoniales	44,00	0,00	0,00%
7 Transferencias de capital	13.000,00	13.000,00	100,00%
8 Activos financieros	200,00	0,00	0,00%
9 Pasivos financieros	100,00	0,00	0,00%
Total	793.344,00	792.900,00	99,94%

Pamplona/Iruña, 25 de marzo de 2021





**Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa**