

**SÍNDIC DE GREUGES DE LA  
COMUNITAT VALENCIANA**

**INFORME A LES CORTS VALENCIANES**

**2008**



**SÍNDIC DE GREUGES  
DE  
LA COMUNITAT VALENCIANA**

## SUMARI

<b>PRESENTACIÓ</b> .....	7
<b>CAPÍTOL PRIMER</b>	
<b>DADES PRINCIPALS DE LA GESTIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES</b> .....	11
1. Actuacions del Síndic de Greuges.....	12
2. Dades referides a la situació i tramitació dels expedients de queixa.....	20
3. Característiques dels promotors de les queixes.....	26
4. Situació general de la protecció dels drets i de les llibertats a la Comunitat Valenciana.....	30
<b>CAPÍTOL SEGON</b>	
<b>ANÀLISI DE LES QUEIXES TRAMITADES</b> .....	54
<b>A) QUEIXES INICIADES D'OFICI PEL SÍNDIC DE GREUGES</b> .....	55
<b>B) QUEIXES INICIADES A INSTÀNCIA DELS CIUTADANS</b> .....	70
<b>I. URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT</b> .....	70
<b>a) URBANISME</b> .....	70
1. Introducció.....	70
2. Urbanisme en xifres.....	71
2.1 Anàlisi quantitativa.....	71
2.2 Anàlisi qualitativa.....	72
3. Planejament urbanístic.....	73
3.1 La localització espacial d'usos amb incidència col·lectiva.....	73
3.2 Sobre l'exercici de la potestat sancionadora de planejament.....	74
3.3 Patrimoni històric, artístic i cultural.....	76
4. Gestió urbanística.....	78
5. Disciplina urbanística.....	82
5.1 El deure de l'Administració de subministrar la informació urbanística requerida pels ciutadans.....	83
5.2 Les llicències urbanístiques.....	84
5.3 La intervenció municipal mitjançant ordre d'execució..	86
5.4 Els il·lícits urbanístics: restabliment de la legalitat urbanística conculcada i procediment sancionador.....	88
6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors.....	91

<b>b)</b>	<b>HABITATGE</b> .....	97
1.	Introducció.....	97
2.	Habitatge en xifres.....	99
2.1	Anàlisi quantitativa.....	99
2.2	Anàlisi qualitativa.....	100
3.	Escassetat d'habitatges de protecció pública i llargues llistes d'espera.....	101
4.	Defectes constructius en habitatges de protecció pública .....	102
5.	Desnonament dels ocupants d'habitatges de protecció pública.....	105
<b>c)</b>	<b>MEDI AMBIENT</b> .....	108
1.	Introducció .....	108
2.	Medi ambient en xifres.....	110
2.1	Anàlisi quantitativa.....	110
2.2	Anàlisi qualitativa.....	111
3.	Contaminació acústica.....	112
4.	Informació ambiental.....	115
5.	Salut ambiental.....	116
6.	Abocadors.....	117
7.	Aigües.....	117
8.	Animals.....	117
9.	Energies renovables.....	119
10.	Espais naturals protegits.....	119
11.	Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors .....	120
<b>II.</b>	<b>HISENDA PÚBLICA</b> .....	122
1.	Introducció.....	122
2.	Hisenda pública en xifres.....	123
2.1	Anàlisi quantitativa.....	123
2.2	Anàlisi qualitativa.....	124
3.	Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per les administracions locals.....	125
3.1	Impostos de béns immobles (IBI).....	125
3.2	Taxes municipals .....	127
3.3	Contribucions especials.....	131
3.3	Altres ingressos de dret públic.....	133
4.	Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per la Generalitat.....	135
4.1	Impost de transmissions patrimonials (ITP)).....	135
4.2	Impost de successions i donacions.....	138

<b>III.</b>	<b>ENSENYAMENT</b> .....	141
1.	Introducció.....	141
2.	Ensenyament en xifres.....	143
2.1	Anàlisi quantitativa.....	143
2.2	Anàlisi qualitativa.....	144
3.	Admissió i matriculació de l'alumnat .....	145
4.	Instal·lacions docents.....	146
5.	Educació especial i integració d'alumnat amb necessitats educatives especials.....	148
6.	Altres aspectes del dret a l'educació.....	150
6.1	Beques, ajudes i subvencions.....	150
6.2	Educació a casa.....	150
6.3	Educació per a la ciutadania.....	151
6.4	Programes d'educació bilingüe.....	151
6.5	Revisió de qualificacions.....	153
6.6	Expedients disciplinaris.....	153
6.7	Assetjament escolar.....	154
6.8	Formació de persones adultes.....	154
6.9	Informació a pares d'alumnes separats .....	154
7.	Ensenyament universitari.....	155
<b>IV.</b>	<b>SANITAT</b> .....	157
1.	Introducció.....	157
2.	Sanitat en xifres.....	158
2.1	Anàlisi quantitativa.....	158
2.2	Anàlisi qualitativa.....	159
3.	Assistència sanitària: llistes d'espera.....	160
4.	Expedients de responsabilitat patrimonial.....	161
5.	Prestacions complementàries.....	163
6.	Deure de conservació i custòdia de les històries clíniques.....	165
7.	Dret a la informació en l'àmbit sanitari.....	168
8.	El dret del pacient a ser intervingut per mitjans alternatius no sanguinis.	170
9.	Problemes d'assistència ginecològica al Baix Segura.....	176
10.	La transferència de la sanitat penitenciària.....	177
11.	Falta de resposta expressa a reclamacions.....	180
12.	Telefonia mòbil i dret a la salut .....	180
13.	Salut mental.....	183
14.	Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors .....	183
<b>V.</b>	<b>SERVICIS SOCIALS I ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA</b> .....	187
<b>a)</b>	<b>SERVICIS SOCIALS</b> .....	187
1.	Introducció.....	187
2.	Servicis socials en xifres.....	188
2.1	Anàlisi quantitativa.....	188

2.2	Anàlisi qualitativa.....	189
3.	Persones amb discapacitat .....	190
3.1	Eliminació de barreres arquitectòniques .....	190
3.2	Qualificació del grau de minusvalidesa.....	192
3.3	Altres queixes relatives a la situació dels drets de les persones amb discapacitat .....	194
4.	Atenció a la família i els menors.....	195
5.	Tercera edat.....	197
6.	Prestacions econòmiques.....	198
<b>b)</b>	<b>ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA.....</b>	<b>201</b>
1.	Introducció.....	201
2.	Centres d'atenció a malalts mentals.....	205
3.	Queixes relatives a l'aplicació de la Llei de la dependència.....	207
<b>VI.</b>	<b>OCUPACIÓ PÚBLICA.....</b>	<b>213</b>
1.	Introducció.....	213
2.	Ocupació pública en xifres.....	215
2.1	Anàlisi quantitativa.....	215
2.2	Anàlisi qualitativa.....	216
3.	Accés a l'ocupació pública.....	217
4.	Borses de treball: drets dels interins.....	222
5.	Provisió de llocs de treball.....	227
6.	Retribucions.....	230
7.	Jornada, horari, permisos i llicències.....	233
8.	Altres qüestions relatives a l'ocupació pública.....	236
8.1	Conciliació de la vida laboral i familiar.....	236
8.2	Formació.....	238
8.3	Salut laboral.....	240
<b>VII.</b>	<b>SERVICIS I RÈGIM JURÍDIC DE LES ENTITATS LOCALS.....</b>	<b>242</b>
1.	Introducció.....	242
2.	Servicis i règim jurídic de les entitats locals en xifres.....	243
2.1	Anàlisi quantitativa.....	243
2.2	Anàlisi qualitativa.....	244
3.	Servicis.....	245
3.1	Subministrament d'aigua potable.....	245
3.2	Obres públiques.....	247
3.3	Vies públiques urbanes.....	251
3.4	Altres servicis locals.....	252
4.	Ordenació i control del trànsit urbà.....	254
4.1	Ordenació del trànsit urbà.....	254
4.2	Expedients sancionadors.....	259
5.	Règim jurídic.....	260
5.1	Responsabilitat patrimonial.....	260

5.2	Contractació pública.....	261
5.3	Dret de petició.....	262
<b>VIII.</b>	<b>ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES.....</b>	<b>269</b>
1.	Introducció.....	269
2.	Altres àmbits d'actuació de les administracions públiques en xifres.....	270
2.1	Anàlisi quantitativa.....	270
2.2	Anàlisi qualitativa.....	271
3.	Obres públiques.....	272
4.	Indústria.....	272
5.	Ocupació.....	274
6.	Consum.....	276
7.	Col·legis professionals.....	276
8.	Justícia i administracions públiques.....	277
9.	Mitjans de comunicació.....	278
10.	Turisme.....	280
11.	Cultura.....	282
12.	Transports.....	283
<b>IX.</b>	<b>ÚS DEL VALENCIÀ.....</b>	<b>284</b>
1.	Introducció.....	284
2.	Ús del valencià en xifres.....	285
2.1	Anàlisi quantitativa.....	285
2.2	Anàlisi qualitativa.....	286
3.	Discriminació del valencià en pàgines web oficials.....	287
4.	Retolació viària i de servicis públics exclusivament en castellà.....	288
5.	Dret dels ciutadans a triar la llengua cooficial en què volen comunicar-se amb l'Administració Pública Valenciana.....	289
6.	Discriminació del valencià en impresos, formularis, models i publicitat institucional.....	290
<b>X.</b>	<b>IGUALTAT I CIUTADANIA.....</b>	<b>291</b>
<b>XI.</b>	<b>QUEIXES REMESES AL DEFENSOR DEL POBLE.....</b>	<b>303</b>
1.	Introducció.....	303
2.	Les queixes remeses al Defensor del Poble en xifres.....	306
3.	Ministeri de Justícia.....	307
4.	Ministeri de Foment.....	307
5.	Ministeri de l'Interior.....	308
6.	Ministeri de Treball i Afers Socials.....	308
7.	Ministeri d'Economia i Hisenda.....	309
8.	Ministeri de Medi Ambient i Medi Rural i Marí.....	309
9.	Ministeri de Sanitat i Consum.....	309
10.	Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç .....	310

11. Ministeri d'Habitatge.....	310
<b>XII. COL·LABORACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES AMB EL SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA.....</b>	<b>311</b>
1. Introducció.....	311
2. Administracions que no han contestat els requeriments o les resolucions del síndic i que amb això han evidenciat una actitud hostil, entorpidora i una falta de col·laboració.....	313
3. Administracions que no han acceptat les recomanacions o els suggeriments del Síndic, però que han argumentat la no-acceptació i per això la seua actitud no pot ser considerada hostil, entorpidora o de no-col·laboració amb la institució.....	314
4. Administracions que han mantingut una actitud d'especial col·laboració amb el Síndic.....	320
 <b>CAPÍTOL TERCER</b>	
<b>L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA.....</b>	<b>321</b>
1. Introducció.....	322
2. Característiques de les consultes.....	324
2.1 Tipus de consulta.....	324
2.2 Manera en què els ciutadans han conegut la institució.....	326
2.3 Característiques de les consultes per mes.....	328
3. Característiques de l'administració afectada.....	329
4. Característiques de la població.....	334
4.1 Ocupació laboral.....	334
4.2 Gènere dels consultants .....	335
4.3 Grups d'edat dels consultants.....	335
4.4 Comarques de procedència dels consultants.....	337
5. Resum.....	348
 <b>CAPÍTOL QUART</b>	
<b>ACTIVITATS DEL SÍNDIC.....</b>	<b>339</b>
 <b>ANNEXOS</b>	
<b><i>CARTA DE SERVEIS DEL SÍNDIC DE GREUGES. INDICADORS DE QUALITAT.....</i></b>	<b>359</b>

## **PRESENTACIÓ**

L'article 31 de la Llei reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana obliga el titular de la institució a una periòdica rendició de comptes davant les Corts Valencianes, fet que no és sinó una lògica conseqüència de la seua condició d'alt comissionat parlamentari.

Esta obligació comporta que, anualment i amb l'estructura d'informe, haja d'exposar davant la Comissió de Peticions de les Corts un resum de la labor realitzada en la seua concreta funció de supervisar l'activitat de l'Administració Pública de la Generalitat Valenciana i de l'Administració local ubicada al territori de la Comunitat. I tot això, amb la finalitat que es complisca l'objectiu assignat per la llei al Síndic de Greuges: defensar els drets constitucionals i els que provenen de l'Estatut d'autonomia, la titularitat dels quals correspon als ciutadans.

L'Informe que tinc l'honor de presentar davant les Corts constituïx el compendi de l'activitat desenvolupada pel Síndic de Greuges durant l'any 2008.

Abans d'entrar en l'anàlisi d'esta activitat, m'agradaria fer un reconeixement exprés del grau de dedicació, professionalitat i responsabilitat amb el qual tot el personal de la institució desenvolupa el seu treball quotidià, i sense la qualitat i col·laboració del qual seria molt difícil aconseguir les cotes assolides.

Dia rere dia, tots ells, cadascun en les seues diferents funcions i ocupacions, demostren un nivell professional elevadíssim i una inestimable lleialtat a la institució, i a la defensa dels drets i les llibertats de la ciutadania. Lògicament, l'elaboració d'este informe tampoc no hauria estat possible sense el concurs de tots ells.



En relació amb el contingut del present informe, cal fer una sèrie de consideracions que passe a exposar a continuació de manera resumida.

L'informe segueix la mateixa estructura que el de l'any passat, amb la finalitat primordial de facilitar-ne la lectura a la ciutadania. Hi hem emprat un llenguatge tan senzill i clar com ens ha estat possible, però sense perdre la necessària precisió tècnica.

El present informe anual comença amb una breu exposició de les dades estadístiques referides a l'activitat desenvolupada per el Síndic de Greuges durant l'any 2008; a continuació, donem compte de l'obligat apartat sobre "La situació general de la protecció dels drets i les llibertats de la Comunitat Valenciana", en què fem una radiografia de l'estat dels drets per matèries, continuem amb una explicació detallada de les investigacions d'ofici dutes a terme per esta institució i finalment descrivim, dividides en grans àrees temàtiques, les principals queixes presentades per la ciutadania.

En relació amb les queixes presentades a instància de part i tramitades durant este exercici, a més de la continuació d'aquelles que romanien obertes a l'inici de l'any 2008, s'han tramitat un total de 3.927 queixes, de les quals 15 s'han incoat d'ofici, i s'han atés 6.172 consultes per part de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania.

Davant estes dades, convé precisar que, de les 3.927 queixes, un total de 1.864 tenen com a objecte les ajudes sol·licitades a l'empara de la Llei de la dependència, per la qual cosa, sense tenir en compte este nombre, la institució segueix movent-se al voltant de les 2.000 queixes de mitjana anual, que és el terme mitjà de queixes presentades en els últims 5 anys.

Quant a les 6.172 consultes ateses, cal destacar l'important increment experimentat en relació amb les 4.308 consultes que es van atendre en el 2007.

Per contra, respecte de les queixes d'ofici, açò és, les investigacions que decidix iniciar el Síndic de Greuges sense sol·licitud expressa de cap persona, s'ha produït un lleuger descens respecte de les 26 del 2007, per la qual cosa resultaria convenient potenciar l'obertura de queixes d'ofici durant els pròxims anys.

Les matèries que més han preocupat les persones que en l'any 2008 han acudit a la institució, ja siga per presentar-hi una queixa, ja siga per plantejar-hi una consulta, han estat, en este ordre, les concernents a les ajudes derivades de la Llei de la dependència, els assumptes relacionats amb els servicis socials, les queixes relatives a l'urbanisme, habitatge, medi ambient i els servicis prestats pels ajuntaments (aigua, brossa, transport, obres públiques, vies públiques urbanes, etc.), com també les queixes en matèria de sanitat i d'educació.

M'agradaria destacar el significatiu grau d'acceptació per part de les administracions públiques de les recomanacions o els suggeriments dictats pel Síndic durant l'any 2008, ja que, d'un total de 888 resolucions (unes 365 referides a la Llei de la dependència), només 13 no han estat acceptades en el moment de redactar el present informe anual.

No obstant això, cal indicar que, tot i l'elevat grau d'acceptació de les resolucions del Síndic per part de les administracions públiques —una qüestió que parla per si sola, tant de la raó que assistix a esta institució quan presenta una recomanació o proposa un suggeriment, com de la disposició de les diverses administracions per a corregir les irregularitats o els errors comesos—, no tota acceptació implica complir allò que s'ha acceptat; per això, en este punt apareix una problemàtica a la qual les institucions han de donar resposta.

El text de totes i cadascuna d'estes resolucions no apareix complet en el present informe, però sí que estan publicades en la pàgina web de la institució ([www.sindicdegreuges.gva.es](http://www.sindicdegreuges.gva.es)), en l'apartat “Suggeriments i recomanacions” a fi que puguen ser consultades per aquelles persones interessades en el coneixement total i íntegre de les resolucions emeses en l'any 2008.

Igual que en anys anteriors, volem cridar l'atenció sobre el fet que en este informe no donem compte de totes i cadascuna de les queixes, sinó solament d'aquelles que ens han semblat més rellevants, ja siga per la seua temàtica, el nombre de persones afectades, l'alarma social generada o la repercussió que han tingut en els mitjans de comunicació.

Tornem al contingut de l'informe, i en l'apartat “Igualtat i Ciutadania” indiquem que, en breu, seran publicats els resultats de les dues beques d'investigació convocades per esta institució en l'any 2007: “La freqüència i l'impacte sociosanitari de la fibromiàlgia a la Comunitat Valenciana” i “La situació de la pobresa, l'exclusió i la desigualtat social a la Comunitat Valenciana. Primera part: província d'Alacant”.

En relació amb l'Àrea d'Igualtat i Ciutadania, esta institució va constituir en l'any 2007 dues comissions especials, els treballs de les quals no han conclòs:

- La Comissió especial per al seguiment del grau d'implantació i desenvolupament de la Llei 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva entre homes i dones.
- La Comissió especial per al seguiment de l'aplicació, a la Comunitat Valenciana, de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, com a òrgan de consulta i assessorament del Síndic en matèria d'atenció a este col·lectiu.

Quant a les administracions que han mantingut una actitud hostil amb esta institució i que apareixen en l'apartat d'este informe titulat “Col·laboració de les administracions públiques amb el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana”, atés que la majoria —llevat d'alguns concrets expedients de queixa que hi detallem— han col·laborat amb esta institució de manera satisfactòria, hi hem consignat el nombre total de queixes tramitades amb eixa administració, amb l'objecte d'evitar que la falta de col·laboració en una queixa puntual entele, perjudique o distorsione el grau real de cooperació que cada administració ha mantingut amb esta institució en altres queixes.

Com ja vam fer l'any passat, dediquem un apartat específic a esmentar les administracions públiques valencianes que, durant l'any a què es referix l'informe anual

que cal presentar a les Corts Valencianes, han destacat per la seua especial col·laboració i pel grau de compliment de les recomanacions emeses per esta institució.

Fins l'any 2007, el Síndic s'havia limitat a esmentar solament les administracions que col·laboren menys amb la institució, i per això ens sembla de justícia destacar-hi també aquelles administracions públiques que col·laboren més i millor amb la institució.

En este sentit, hem volgut destacar la col·laboració de la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, perquè ha posat en funcionament una unitat administrativa encarregada de mantenir les relacions amb la nostra institució, amb l'objecte de centralitzar-hi tots els escrits, millorar els temps de resposta en les comunicacions mútues i mantenir una coordinació constant i permanent amb uns mateixos interlocutors, fet que redunda en una millor i més ràpida protecció dels drets de les persones.

Finalment, enguany hem incorporat, com a annex al present informe anual, els resultats obtinguts després d'haver aplicat els indicadors de qualitat que mesuren el grau de compliment dels compromisos adquirits en la *Carta de Serveis del Síndic de Greuges*, la qual va ser aprovada a la fi de 2007 i ha estat aplicada durant l'any 2008.

La nostra *Carta de Serveis*, el contingut íntegre de la qual pot ser consultat en la pàgina web de la institució, és un instrument valuós per a millorar la qualitat dels servicis prestats pel Síndic, situa les persones usuàries en el centre de les nostres decisions, garantix un funcionament de la institució eficaç, eficient, modern, innovador i exigent amb si mateixa.

Ens continua interessant que totes les persones estiguen en condicions de saber per endavant quines classes de servicis poden demanar a esta institució i esperar-ne, quins són els compromisos de qualitat d'estos servicis i com poden presentar reclamacions o suggeriments sobre el funcionament del Síndic; per a esta finalitat hem habilitat una bústia en la pàgina web de la institució.

El nostre desig és continuar millorant, dia rere dia, la qualitat dels servicis que prestem a les persones que acudixen a esta institució i que demanen la nostra intervenció per a assolir la protecció dels seus drets i llibertats.

*José Cholbi Diego*  
*Síndic de Greuges de la*  
*Comunitat Valenciana*

**CAPÍTOL PRIMER**

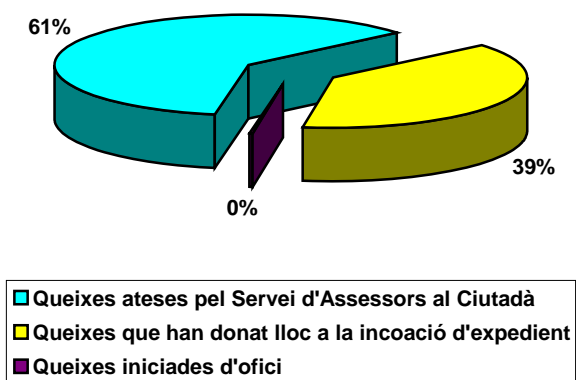
**DADES PRINCIPALS DE LA GESTIÓ DEL  
SÍNDIC DE GREUGES**

## 1. ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES

### 1.1. Nombre de reclamacions dirigides al Síndic de Greuges en el 2008

Queixes ateses pel Servei d'Assessors al Ciutadà	6.172	61%
Queixes que han donat lloc a la incoació d'expedient	3.912*	39%
Queixes iniciades d'ofici	15	0%
<b>Total de queixes</b>	<b>10.099</b>	<b>100%</b>

\* De les 3.912 queixes, 1.864 corresponen a l'aplicació de la Llei de la dependència.

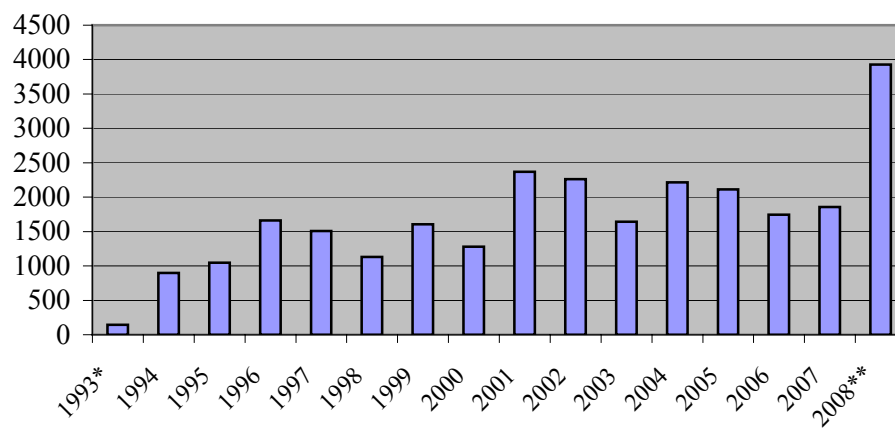


## 1.2. Evolució de les queixes amb expedient

	NRE. DE QUEIXES
1993*	143
1994	900
1995	1.048
1996	1.663
1997	1.509
1998	1.131
1999	1.606
2000	1.280
2001	2.368
2002	2.261
2003	1.642
2004	2.213
2005	2.113
2006	1.744
2007	1.856
2008**	3.927

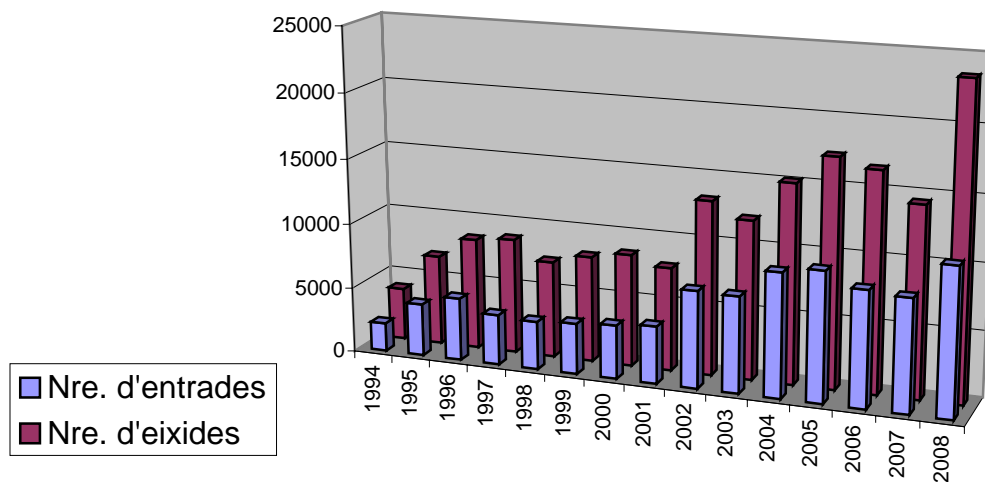
\* La xifra consignada en l'any 1993 correspon als primers mesos de funcionament de la institució.

\*\* De les 3.927 queixes, 1.864 corresponen a l'aplicació de la Llei de la dependència.



### 1.3. Registre de documents

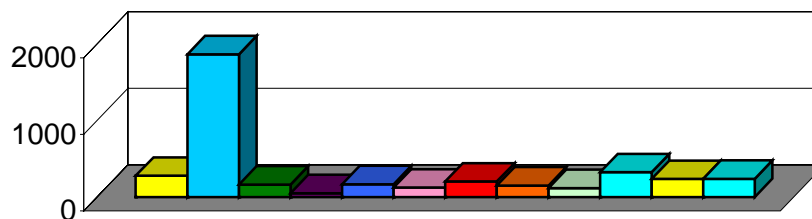
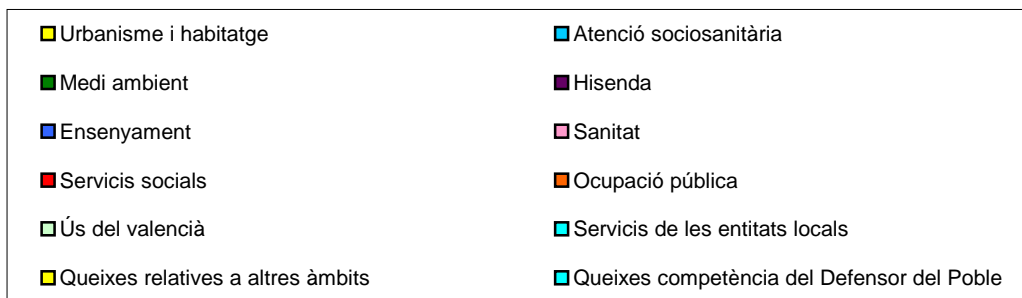
	Nre. d'entrades	Nre. d'eixides
1994	2153	3982
1995	3.991	6.872
1996	4.781	8.508
1997	3.843	8.808
1998	3.666	7.371
1999	3.869	8.071
2000	4.084	8.546
2001	4.357	7.869
2002	7.375	13.235
2003	7.299	12.071
2004	9.392	15.111
2005	9.844	17.277
2006	8.774	16.586
2007	8.523	14.389
2008	11.164	23.541



#### 1.4. Matèries sobre les quals versen les queixes formulades en el 2008

	Nre.	%
Urbanisme i habitatge	279	7%
Atenció sociosanitària	1864*	47%
Medi ambient	164	4%
Hisenda	50	1%
Ensenyament	169	4%
Sanitat	125	3%
Servicis socials	204	5%
Ocupació pública	151	4%
Ús del valencià	119	3%
Servicis de les entitats locals	325	8%
Queixes relatives a altres àmbits	237	6%
Queixes competència del Defensor del Poble	240	6%
<b>Total</b>	<b>3.927</b>	<b>100%</b>

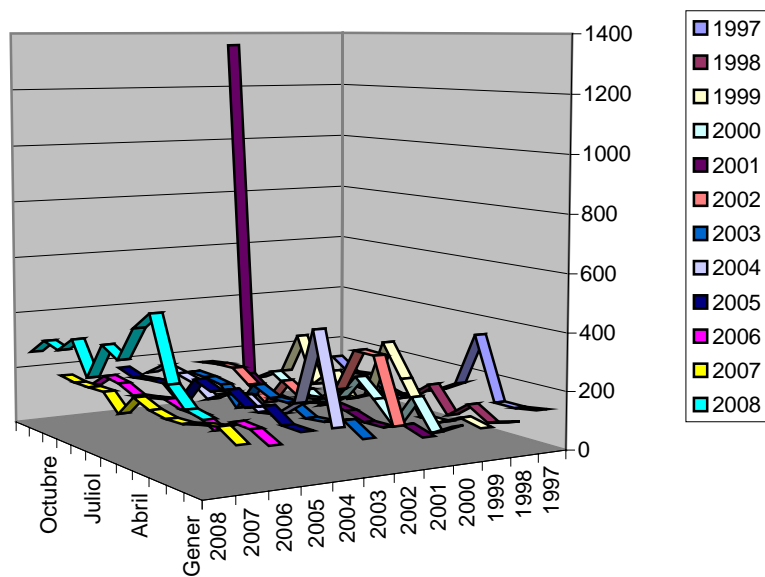
\* Corresponen a l'aplicació de la Llei de la dependència.





### 1.5. Distribució mensual d'expedients amb queixa

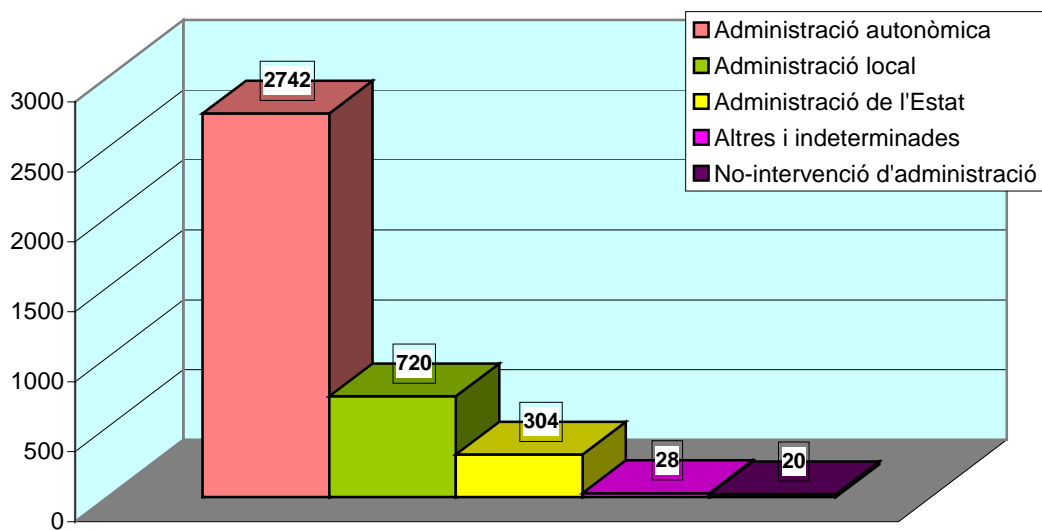
MES	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Gener	104	97	115	91	139	111	158	158	127	142	233
Febrer	83	113	73	113	354	152	459	159	159	180	245
Març	127	77	175	84	355	127	200	202	162	166	305
Abril	70	75	62	81	205	119	144	178	114	148	517
Maig	160	192	131	102	154	153	131	219	144	144	454
Juny	102	305	192	110	143	149	171	195	145	154	333
Juliol	89	98	98	92	181	177	159	218	161	178	367
Agost	74	64	52	66	86	77	120	122	147	103	239
Setembre	81	150	91	69	131	143	162	170	136	161	354
Octubre	87	84	85	80	176	152	176	164	161	158	301
Novembre	88	252	123	125	173	154	188	155	170	157	317
Desembre	66	99	83	1355	164	128	145	173	118	165	262
<b>TOTAL</b>	<b>1.131</b>	<b>1.606</b>	<b>1.280</b>	<b>2.368</b>	<b>2.261</b>	<b>1.642</b>	<b>2.213</b>	<b>2.113</b>	<b>1.744</b>	<b>1.856</b>	<b>3.927</b>



## 1.6. Classificació per administració afectada i nombre de queixes

Administració autonòmica	2.742*
Administració local	720
Administració de l'Estat	304
Altres i indeterminades	28
No-intervenció d'administració	20
<b>Total</b>	<b>3.814</b>

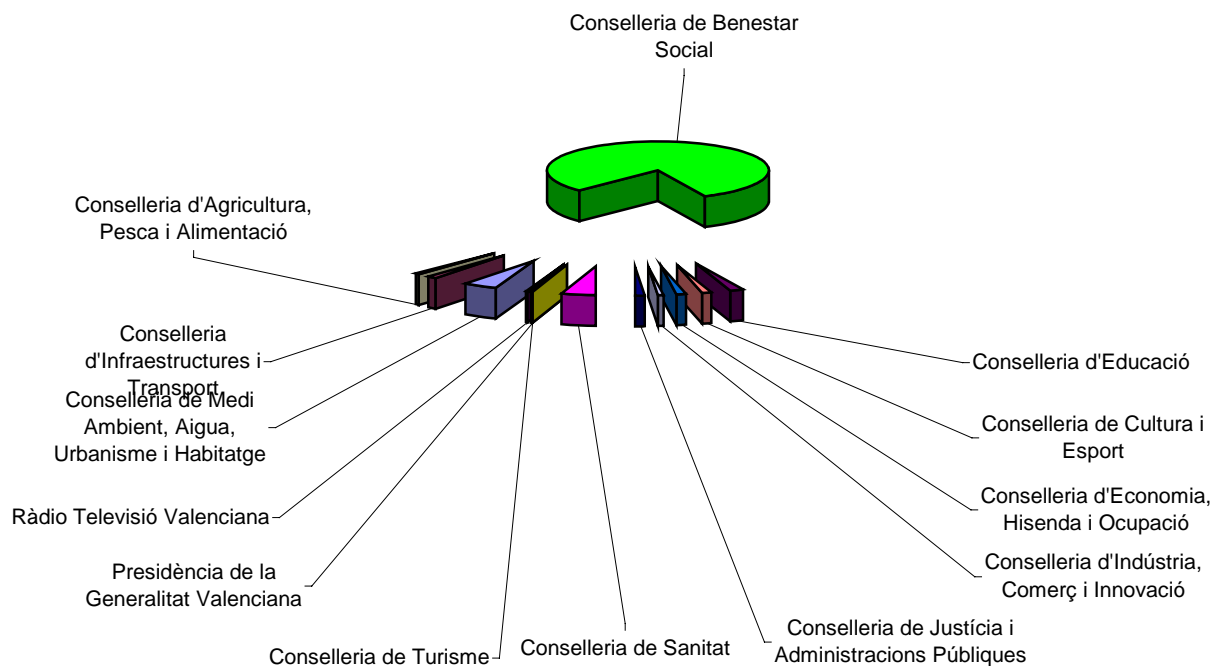
\* De les 2.742 queixes, 1.864 corresponen a l'aplicació de la Llei de la dependència.



1.6.1. Detall d'organisme afectat (excloses l'Administració local i l'Administració estatal)

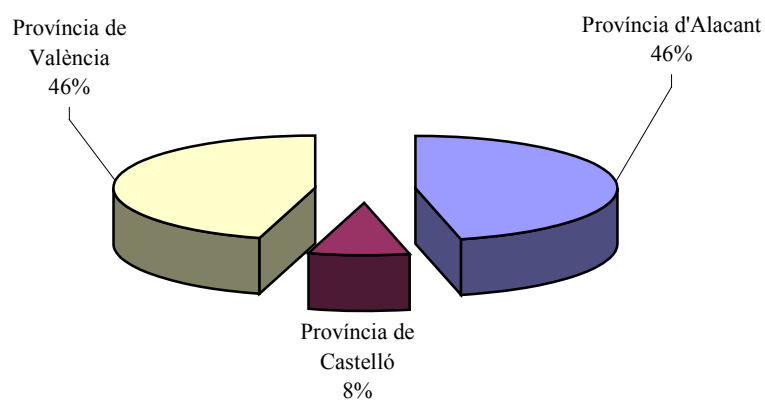
Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació	9
Conselleria de Benestar Social	2.216*
Conselleria d'Educació	46
Conselleria de Cultura i Esport	45
Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació	31
Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació	25
Conselleria de Justícia i Administracions Públiques	43
Conselleria de Sanitat	135
Conselleria de Turisme	2
Presidència de la Generalitat Valenciana	7
Ràdio Televisió Valenciana	5
<b>Total</b>	<b>2.742</b>

\* De les 2.216 queixes, 1.864 corresponen a l'aplicació de la Llei de la dependència.



*1.6.2. Resum per províncies les administracions de les quals han estat objecte de queixa*

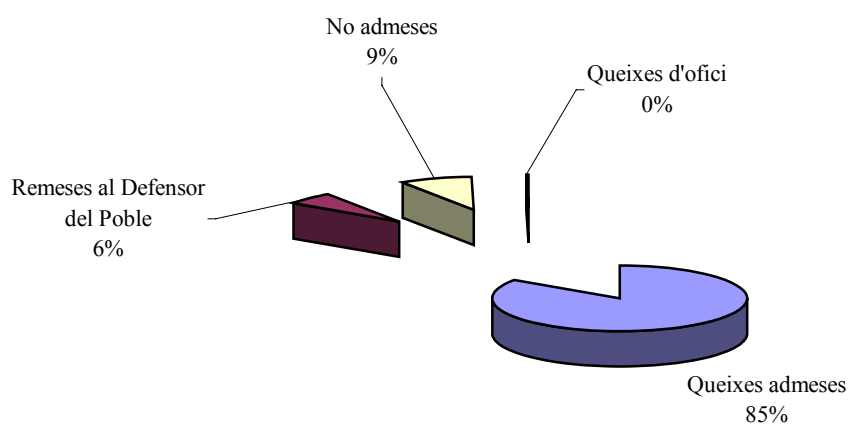
<b>Província</b>	<b>Nre. de queixes</b>
Província d'Alacant	333
Província de Castelló	59
Província de València	328
<b>Total Comunitat Valenciana</b>	<b>720</b>



## 2. DADES REFERIDES A LA SITUACIÓ I TRAMITACIÓ DELS EXPEDIENTS DE QUEIXA

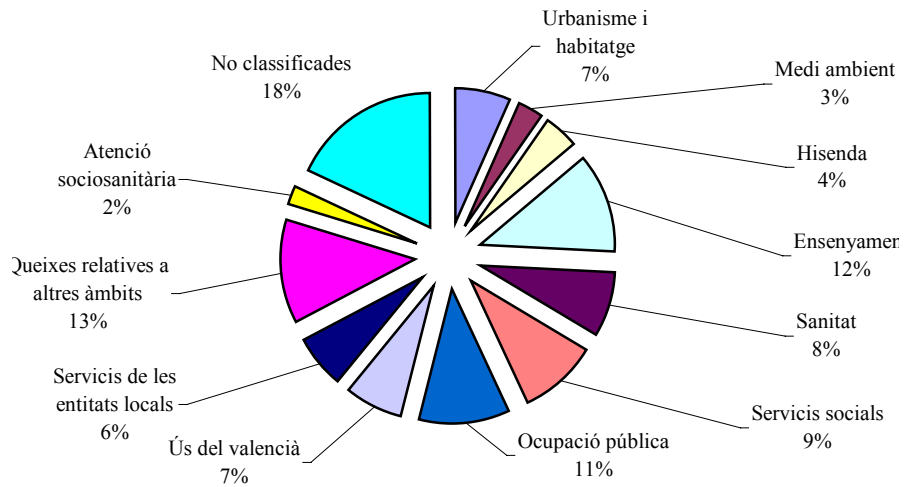
### 2.1. Situació general

CONCEPTE	Nre.	%
Queixes admeses	3.321	85%
Remeses al Defensor del Poble	240	6%
No admeses	351	9%
Queixes d'ofici	15	0%
<b>Total de queixes amb expedient</b>	<b>3.927</b>	<b>100%</b>



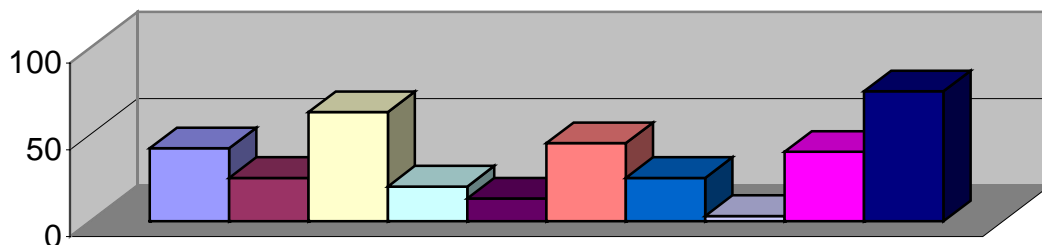
## 2.2. Queixes no admeses per àrees

Àrea	Queixes
Urbanisme i habitatge	23
Medi ambient	11
Hisenda	15
Ensenyament	42
Sanitat	27
Servicis socials	33
Ocupació pública	38
Ús del valencià	25
Servicis de les entitats locals	22
Queixes relatives a altres àmbits	44
Atenció socio sanitària	8
No classificades	63
<b>Total</b>	<b>351</b>



### 2.3. Causes de no-admissió

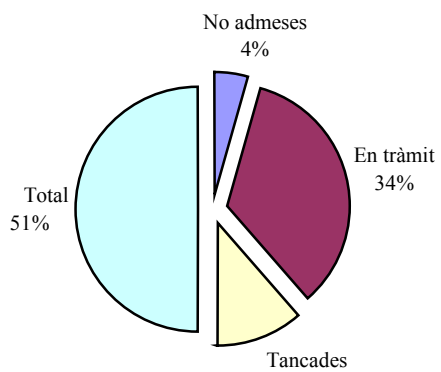
	Nre.	%
Assumpes <i>sub iudice</i> o resolts pels tribunals	42	12,0%
Disconformitat amb el contingut de resolucions judicials	25	7,1%
Qüestions juridicoprivades	63	17,9%
Absència d'interés legítim	20	5,7%
Queixes presentades per autoritats	13	3,7%
Inexistència de pretensió concreta	45	12,8%
Falta de fonament en la queixa	25	7,1%
Queixes extemporànies	3	0,9%
No-actuació administrativa prèvia	40	11,4%
Falta d'esmena de requeriments	75	21,4%
<b>Total</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>



■ Assumpes <i>sub iudice</i> o resolts pels tribunals	■ Disconformitat amb el contingut de resolucions judicials
■ Qüestions juridicoprivades	■ Absència d'interés legítim
■ Queixes presentades per autoritats	■ Inexistència de pretensió concreta
■ Falta de fonament en la queixa	■ Queixes extemporànies
■ No-actuació administrativa prèvia	■ Falta d'esmena de requeriments

## 2.4. Queixes del 2008 tramitades

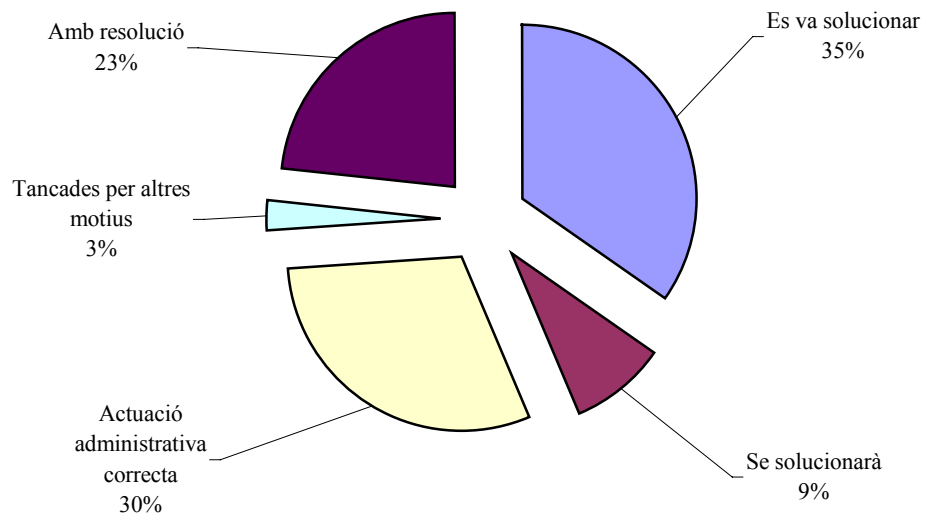
Estat de les queixes	
No admeses	351
En tràmit	2.680
Tancades	896
Total	3.927





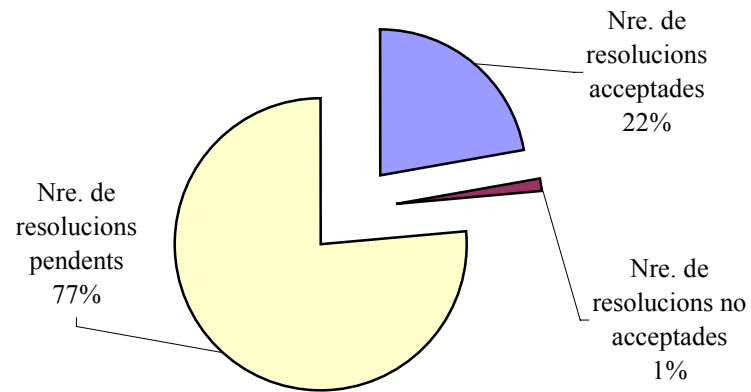
## 2.5. Manera com ha acabat la tramitació de les investigacions de les queixes del 2008

Manera de finalització de la queixa	Nre.
Es va solucionar	311
Se solucionarà	80
Actuació administrativa correcta	270
Tancades per altres motius	25
Amb resolució	210
<b>Total</b>	<b>896</b>



## 2.6. Recomanacions i suggeriments dirigits a les administracions i grau d'acceptació durant el 2008

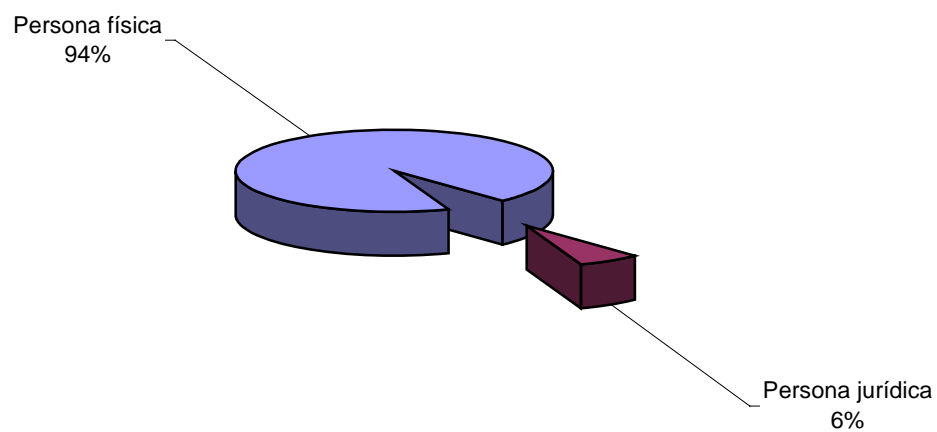
Nre. de resolucions acceptades	197
Nre. de resolucions no acceptades	13
Nre. de resolucions pendents	678
<b>Total de resolucions</b>	<b>888</b>



### 3. CARACTERÍSTIQUES DELS PROMOTORS DE LES QUEIXES

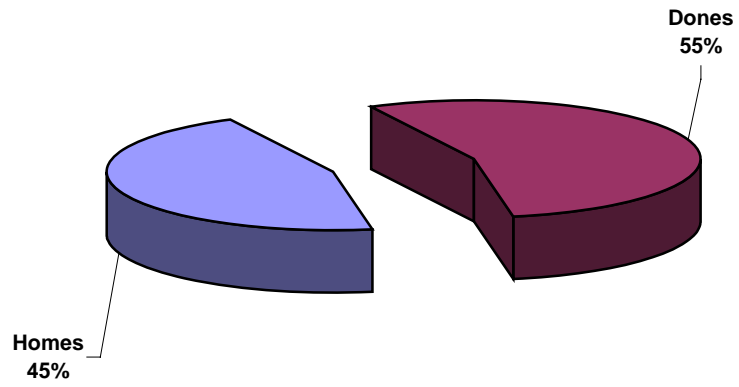
#### 3.1. Per classe de persona

	Nre.	%
Persona física	3.675	94%
Persona jurídica	252	6%
<b>Total</b>	<b>3.927</b>	<b>100%</b>



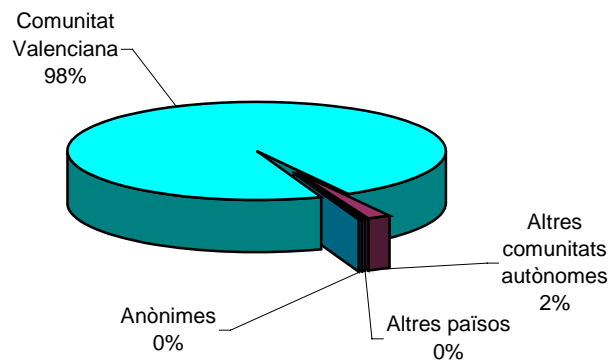
### 3.2. Per gènere

	<b>Nre.</b>	<b>%</b>
Homes	1.665	45%
Dones	2.010	55%
<b>Total persones físiques</b>	<b>3.675</b>	<b>100%</b>



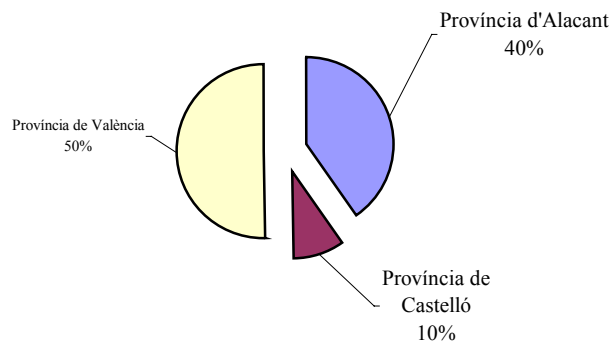
### 3.3.1. Per la comunitat d'origen

	Nre. de queixes	%
Comunitat Valenciana	3.831	98%
Altres comunitats autònomes	77	2%
Altres països	7	0%
Anònimes	12	0%
<b>Total</b>	<b>3.927</b>	<b>100%</b>



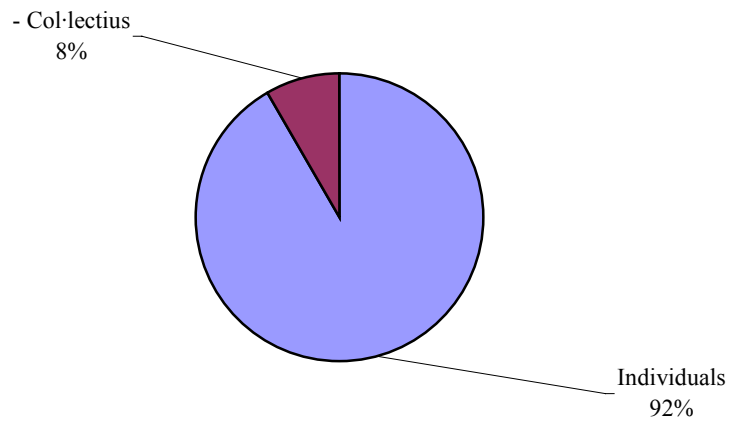
### 3.3.2. Per la província d'origen

	Nre. de queixes
Total Alacant	1.541
Total província de Castelló	369
Total província de València	1.921
<b>Total Comunitat</b>	<b>3.831</b>



### 3.4. Classificació dels expedients per persones interessades

	<b>Nre. de queixes</b>	<b>Nre. de signatures</b>	<b>%</b>
Individuals	3.595	4	92%
Col·lectives	332	0	8%
<b>Total</b>	<b>3.927</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



#### **4. Situació general de la protecció dels drets i de les llibertats a la Comunitat Valenciana**

La justificació de la inclusió d'este apartat en el present informe es troba en l'obligació recollida en l'article 32 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora de la institució del Síndic de Greuges, consistent a “retre compte de la situació general de la protecció dels drets i de les llibertats a la Comunitat Valenciana”, a què esta llei es referix. Estos drets no són uns altres que els drets i les llibertats fonamentals compresos en el títol I de la Constitució Espanyola de 1978 i en el títol II de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

Amb este capítol inicial pretenem, doncs, donar compliment a este mandat legal, que s'ha de concretar fent una valoració de l'estat de protecció d'estos drets a partir del coneixement directe que tenim de la seua situació a través de l'exercici de les nostres activitats. A més, cal que especifiquem quin és el grau de respecte envers els drets de la ciutadania per part de les administracions públiques valencianes sobre les quals el Síndic estén el seu àmbit d'actuació, això és, l'Administració de la Generalitat Valenciana i l'Administració local ubicada dins del territori de la Comunitat Valenciana.

Convé destacar que, lògicament, no hem pogut tenir en compte aquelles vulneracions de drets que s'hagen pogut produir al marge del coneixement del Síndic de Greuges, com tampoc les conculcacions de drets que escapen de l'àmbit del control del Síndic per ser actes de l'Administració General de l'Estat o per haver-se comés per particulars en l'àmbit privat.

Este apartat s'estructura en diversos blocs temàtics, cadascun dels quals es correspon amb els diferents grups de drets i llibertats a què es referix el contingut fonamental de les queixes que arriben a la institució. Dins de cada bloc fem un esment especial dels supòsits que considerem que mereixen una atenció particular.

L'ordre d'exposició dels blocs de drets es correspon amb l'ordre en què es reflectix i es desenvolupa el contingut de les queixes en l'informe, d'acord amb les àrees de treball del Síndic. Per tant, amb este ordre sistemàtic, no pretenem establir una determinada prelación d'importància d'uns drets sobre els altres, sinó que solament es tracta de ser expositivament coherents amb el contingut de l'informe.

##### **4.1. Drets relatius a l'urbanisme i l'habitatge**

Els drets constitucionals afectats són, juntament amb el de la propietat, el de participació ciutadana en els assumptes públics, el de lliure empresa, el dret a un medi ambient adequat i, sobretot, el dret a un habitatge digne i adequat, el qual la mateixa Constitució vincula directament amb la regulació dels usos del sòl en l'article 47.

No es pot obviar que la ciutat és el medi en què es desenvolupa la vida cívica i, per tant, que cal reconèixer els drets mínims de llibertat, participació i prestació dels ciutadans en relació amb l'urbanisme i el seu medi, tant rural com urbà.

En l'actualitat, l'urbanisme que demana la societat valenciana ha de respondre als requeriments d'un desenvolupament sostenible, minimitzar l'impacte del creixement i fomentar la regeneració de la ciutat existent.

El Síndic de Greuges, de conformitat amb les directrius de la Unió Europea reflectides en l'Estratègia Territorial Europea o en la Comunicació de la Comissió sobre una Estratègia Temàtica per al Medi Ambient Urbà, segueix defensant, en les recomanacions i els suggeriments emesos durant el 2008, un model de ciutat compacta, tot advertint dels greus inconvenients de la urbanització dispersa o desordenada: impacte ambiental, segregació social i ineficiència econòmica pels elevats costos energètics, de construcció i manteniment d'infraestructures, i de prestació dels servicis públics.

En este últim sentit, el RDL 2/2008, de 20 de juny, text refós de la Llei de sòl, ha introduït un requisit nou en exigir que, entre la documentació dels instruments d'ordenació de les actuacions d'urbanització, s'hi haja d'incloure un informe o una memòria de sostenibilitat econòmica, en què caldrà ponderar particularment l'impacte de l'actuació en les hisendes públiques afectades per la implantació i el manteniment de les infraestructures necessàries o la posada en marxa, la prestació dels servicis resultants, com també la suficiència i l'adequació del sòl destinat a usos productius.

Atenent al respecte i la garantia del compliment del principi de desenvolupament sostenible, des d'esta institució hem defensat en l'any 2008 que les polítiques urbanístiques valencianes han de seguir propiciant l'ús racional dels recursos naturals, tot harmonitzant els requeriments de l'economia, l'ocupació, la cohesió social, la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes, la salut i la seguretat de les persones, i la protecció del medi ambient, i contribuir a la prevenció i reducció de la contaminació.

Un dels principals objectius de la política urbanística valenciana ha de ser garantir l'eficàcia de les mesures de conservació i millora de la naturalesa, la flora i la fauna, i de la protecció del patrimoni cultural i del paisatge.

Així mateix, resulta necessari protegir el medi rural i preservar els valors del sòl innecessari o inadequat per a atendre les necessitats de transformació urbanística.

Una vegada dit això anterior, en l'any 2008 hem tingut l'oportunitat de tramitar queixes en matèria urbanística que encara no tenen com a objecte els problemes derivats de l'aplicació de la nova Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (d'ara endavant, LUV), i del Decret 67/2006, de 12 de maig, Reglament d'ordenació i gestió territorial i urbanística.

La raó d'això es troba en la generositat de les disposicions transitòries de la LUV, les quals permeten que l'anterior Llei 6/1994, de 15 de novembre, reguladora de l'activitat urbanística (LRAU) seguira aplicant-se als plans i programes urbanístics que es trobaven fins i tot a l'inici de la seua tramitació (en la fase d'exposició al públic) quan la nova LUV va entrar en vigor, de manera que, en l'actualitat, molts dels plans urbanístics en tramitació per part dels ajuntaments i la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge de la Generalitat Valenciana se segueixen regint per la LRAU.



Recordem que, davant l'anunciada entrada en vigor de la nova LUV, es va accelerar el pas per a iniciar la tramitació dels programes i plans a fi que no es regularen per les noves disposicions de la Llei 16/2005 sinó per l'antiga LRAU. La nova LUV només es va començar a aplicar als plans i programes que s'han presentat des de l'1 de febrer de 2006.

En les investigacions desenvolupades per la Sindicatura de Greuges en la investigació de les queixes rebudes en el 2008, hem exigit el respecte i la protecció dels següents drets urbanístics de les persones, que ens semblen fonamentals:

a) Accedir a la informació de què disposen les administracions públiques sobre l'ordenació del territori, l'ordenació urbanística i la seua avaluació ambiental, com també obtenir còpia o certificació de les disposicions o dels actes administratius adoptats.

A pesar que formalment la normativa estatal i valenciana reconeixen sobre el paper el dret de les persones a ser informades per l'Administració pública del règim i les condicions urbanístiques aplicables a una finca determinada, de manera completa, per escrit i dins un termini raonable, durant l'any 2008 hem rebut queixes sobre la tardança o la negativa municipal o autonòmica a facilitar la informació urbanística demanada pels ciutadans.

En la majoria de casos en què hem tingut l'oportunitat d'intervenir, les administracions implicades tenen problemes per a complir el temps legal d'un mes per a contestar a les sol·licituds d'informació urbanística, i la contestació es produïx arran de la intervenció d'esta institució.

El temps que tarda l'Administració a facilitar la informació sol·licitada a l'interessat, juntament amb el retard que després es produïx en alguns casos a contestar al Síndic, provoca que el ciutadà obtinga la informació molt tard, quan, moltes vegades, a l'efecte pràctic, ja no li resulta útil per a defensar la seua posició jurídica, atés que l'Administració ha adoptat acords que difícilment el ciutadà pot recórrer sense cap informació.

b) Participar efectivament en els procediments d'elaboració i aprovació de qualssevol instruments d'ordenació del territori o d'ordenació i execució urbanístiques, i de la seua avaluació ambiental mitjançant la formulació d'al·legacions, observacions, propostes, reclamacions i queixes.

Directament relacionades amb el dret anterior, en l'any 2008 hem rebut algunes queixes sobre la falta de contestació a les al·legacions presentades pels ciutadans durant els períodes d'informació pública dels plans urbanístics i estudis d'impacte ambiental.

I quan parlem de falta de contestació no ens estem referint només a l'absència de resposta, sinó també als casos en què la resposta és tan concisa i breu, tan telegràfica, que és com si no se'n donara cap.

Esta institució no es cansa de repetir la importància que té garantir la legitimació democràtica dels plans urbanístics i de les avaluacions d'impacte ambiental per a assegurar, no solament la legalitat del projecte, sinó també la seua oportunitat i encert.

c) Gaudir d'un habitatge digne, adequat i accessible, concebut d'acord amb el principi de disseny per a totes les persones, que constituïska el seu domicili lliure de soroll o altres immissions contaminants de qualsevol tipus que superen els límits màxims admesos per la legislació aplicable, i en un medi ambient i un paisatge adequats.

El principal problema de les persones que han acudit al Síndic segueix sent, any rere any, la falta d'un habitatge on poder desenvolupar la seua vida personal i familiar.

Juntament amb això, les persones que gaudixen d'un habitatge requerixen que este siga digne, és a dir, que tinga una superfície adaptada a les seues necessitats familiars, que siga accessible per a les persones discapacitades, i que posseïska unes condicions higienicosanitàries adequades, lliure de sorolls o molèsties procedents de l'entorn exterior.

d) Accedir, en condicions no discriminatòries i d'accessibilitat universal, a la utilització de les dotacions públiques i dels equipaments col·lectius oberts a l'ús públic, d'acord amb la legislació reguladora de l'activitat de què es tracte.

Hem tingut l'oportunitat d'intervenir en els problemes que experimenten les persones que compren de bona fe un habitatge i es troben amb la desagradable sorpresa que en la seua construcció s'han comés infraccions urbanístiques que solen acabar en importants sancions econòmiques i, de vegades, fins i tot en l'enderrocament de l'immoble

Un altre focus de conflictes són els habitatges que es lliuren als legítims compradors sense estar finalitzada la urbanització dels carrers, la instal·lació del subministrament elèctric, el proveïment d'aigua potable o les infraestructures de recollida d'aigües residuals i pluvials.

L'Ajuntament no pot recepcionar les obres d'urbanització si no s'han fet correctament i l'urbanitzador tampoc les conclou, de manera que els veïns es troben en una autèntica situació de desesperació i d'indefensió que els impeditx gaudir d'un habitatge digne.

e) Exercir l'acció pública per a fer respectar les determinacions de l'ordenació territorial i urbanística, com també les decisions resultants dels procediments d'avaluació ambiental dels instruments que les contenen i dels projectes per a la seua execució.

Les persones que han acudit al Síndic segueixen expressant la seua impotència davant la passivitat de les autoritats locals i regionals davant de les denúncies i dels recursos administratius formulats davant la detecció d'irregularitats en els projectes urbanístics i ambientals.

Com ja vam apuntar l'any passat, el retard excessiu i permanent existent en la jurisdicció contenciosa administrativa provoca la consolidació de les il·legalitats mitjançant l'execució material dels projectes, de tal manera que, quan al cap d'uns anys,

el ciutadà obté una sentència que declara els vicis de legalitat comesos, la realitat ja ha estat alterada (s'ha generat l'impacte ambiental, s'han construït els edificis, etc.) i la sentència, sovint, no passa de ser una mera declaració simbòlica d'intencions sense cap efecte pràctic.

Les investigacions desenvolupades pel Síndic segueixen tenint una importància vital per a declarar les irregularitats i els defectes en què poden incórrer els projectes urbanístics i ambientals, abans que estos es desenvolupen en la pràctica, ja que un pronunciament contrari d'esta institució pot fer reflexionar les autoritats locals i autonòmiques a fi de resoldre o corregir les deficiències detectades i evitar un impacte irreversible sobre el territori i el medi ambient.

#### *4.1.1. Planejament urbanístic*

Els procediments d'aprovació d'instruments d'ordenació i execució urbanístiques tenen una transcendència cabdal, que desborda de molt el pla estrictament sectorial, per la seua incidència en el creixement econòmic, la protecció del medi ambient i la qualitat de vida.

Cal assegurar uns estàndards mínims de transparència, participació ciutadana real i no merament formal, com també avaluació i seguiment dels efectes que tenen els plans sobre l'economia i el medi ambient.

L'efectivitat d'estos estàndards exigix que les actuacions urbanitzadores de més envergadura i impacte, que produïxen una mutació radical del model territorial, se sotmeten a un nou exercici ple de potestat d'ordenació, açò és, a la revisió del Pla general d'ordenació urbana (PGOU).

En este sentit, hem detectat alguna tendència a desenvolupar grans dimensions de sòl al marge del PGOU, sense revisar-lo prèviament, fent un ús, de vegades excessiu, de la potestat excepcional i restrictiva d'aprovar els anomenats "plans parcials de millora", de manera que es desvirtua la planificació general i estructuritzant del municipi i s'incorre en l'anomenat "urbanisme a la carta" a colp de la iniciativa privada del promotor o urbanitzador que puga estar interessat a urbanitzar en un determinat moment una part important de sòl, sense ajustar-se al compliment dels majors requisits i garanties per a la ciutadania que exigix el procediment de revisió d'un PGOU.

D'altra banda, també s'ha comprovat alguna reticència aïllada a l'hora d'obtenir, abans d'aprovar qualsevol pla urbanístic, l'informe favorable sobre l'existència de recursos hídrics suficients que ha d'emetre la Confederació Hidrogràfica del Xúquer, dependent del Ministeri de Medi Ambient.

Alguna vegada ni tan sols se sol·licita l'informe hídric, o bé s'intenta suplantar o substituir per l'informe d'altres entitats que no tenen competència legal per a acreditar la suficient existència d'aigua.

Des d'esta institució no ens cansem de repetir que no s'ha d'aprovar ni s'ha d'executar un pla urbanístic si no es disposa de l'informe favorable de l'Administració estatal d'aigües (Confederació Hidrogràfica del Xúquer).

Així mateix, volem destacar algun problema puntual de coordinació que s'ha produït entre l'Administració estatal, encarregada d'elaborar l'informe per a acreditar els recursos hídrics suficients, i l'Administració autonòmica i local impulsora dels plans urbanístics, que, apel·lant a la seua autonomia política i administrativa, volen aprovar els seus projectes sense interferències ni ingerències de l'Administració estatal.

El Síndic de Greuges és conscient de la discussió existent sobre si l'informe de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer és vinculant o no, però del que no hi ha dubte és que este informe resulta preceptiu, és a dir, ha de ser sol·licitat en tot cas amb anterioritat a l'aprovació del pla o projecte urbanístic que implique un increment del consum d'aigua, i que, a més, en cas de ser el referit informe desfavorable, el sentit comú aconsella que, llevat que es demostre l'error o l'omissió en què puga haver incorregut l'informe de l'organisme de conca amb altres informes tècnics, el pla o projecte urbanístic no ha de ser aprovat perquè resulta inviable davant la inexistència de recursos hídrics suficients.

D'altra banda, pel que fa a l'avaluació ambiental estratègica dels plans urbanístics i la declaració d'impacte ambiental de projectes, cal significar que la legislació valenciana no estableix clarament l'obligació general de sotmetre el procés d'avaluació d'impacte ambiental “a tots” els plans urbanístics, sinó únicament als plans generals i als que reclassifiquen sòl no urbanitzable, de manera que l'impacte que l'execució d'altres plans pot tenir sobre el medi ambient no és avaluat en absolut.

No resulta ociosos insistir, un any més, en la conveniència de realitzar l'avaluació ambiental del pla o projecte urbanístic, al més aviat possible, a l'inici del procediment d'aprovació, amb l'objecte que l'avaluació ambiental estratègica del pla o programa i la declaració d'impacte ambiental dels projectes siguen les que limiten i condicionen l'execució del pla o projecte urbanístic i no que s'avaluen els efectes sobre el medi ambient d'un pla urbanístic quan este ja està ultimat, a punt de ser aprovat definitivament i l'execució del qual fa necessària una declaració d'impacte favorable que faça viable el projecte, coste el que coste, per a evitar las seua inexecució i la pèrdua d'importantes inversions econòmiques efectuades en este estat tan avançat del procediment.

#### *4.1.2. Execució dels plans urbanístics*

Esta institució ha insistit durant l'any 2008 en l'obligació que tenen les administracions autonòmica i local de seguir adoptant les mesures necessàries per a fer efectiva l'aplicació del principi de participació en l'execució dels plans urbanístics, tot respectant els següents drets de les persones:

a) Comparéixer com a interessat, sense necessitat d'acreditar una legitimació especial, en els procediments de tramitació del planejament, d'execució i de disciplina urbanística.

b) Accedir i obtenir còpia, en la forma que determine per cada administració pública, de la documentació que conste en els arxius de les administracions públiques competents, sense altres limitacions que les generals establides en les lleis.

c) Exercir en via administrativa i judicial, sense necessitat de legitimació especial, les accions pertinents per a exigir a les administracions públiques i als subjectes privats el compliment de la legislació i l'ordenació urbanística.

No es pot oblidar que la totalitat de la documentació integrant del planejament en vigor ha de tenir caràcter públic. Per a garantir la seua publicitat, les administracions públiques competents, a més dels anuncis i de les publicacions oficials, han de seguir realitzant i mantenint edicions actualitzades dels plans i posar-les a la disposició de la ciutadania, en les oficines públiques i per Internet; inserir íntegrament els plans, actualitzant-ne el contingut, en un lloc de la xarxa telemàtica de què disposen i que siga d'accés lliure i, finalment, expedir, a sol·licitud de qualsevol persona, certificats o còpies certificades de l'ordenació urbanística aplicable a uns immobles concrets.

La informació urbanística ha de ser facilitada en un llenguatge clar i senzill per a facilitar la seua comprensió a les persones afectades.

D'altra banda, seguix destacant com a principal conflicte denunciat, la problemàtica que es produïx com a conseqüència de la inclusió, dins de l'àmbit d'un programa d'actuació integrada, de les edificacions consolidades ja existents.

La situació que es repetix en moltes queixes és la següent: els propietaris que van construir els seus habitatges amb llicència o sense llicència fa més de quatre anys — quan les cases ja no poden ser demolides —, es troben amb el fet que han estat inclosos dins d'una unitat d'execució que cal desenvolupar mitjançant un programa d'actuació integrada i manifesten el seu rebuig a haver de tornar a pagar unes infraestructures d'urbanització que ja tenen (aigua, llum, accés rodar, etc.), a cedir el 10% d'aprofitament urbanístic a l'ajuntament i a sufragar el benefici industrial de l'urbanitzador. Es tracta dels supòsits d'inclusió de sòl classificat com a urbà (consolidat o no consolidat) dins de l'àmbit d'un programa d'actuació integrada.

Seguim recordant, en les recomanacions i els suggeriments dictats per esta institució en el 2008, que, quan en un sector, existisquen edificacions prèviament consolidades que, pel seu tipus, ubicació i ús siguen compatibles amb l'execució de la urbanització, els plans que les desenvolupen podran preveure, per a les parcel·les vinculades urbanísticament a cadascuna, el règim d'actuacions aïllades i la seua classificació com a sòl urbà, i que serà obligatori este tractament quan es tracte d'habitatges unifamiliars aïllats en ús o en condicions de ser habitats.

#### *4.1.3. Incompliment de la normativa urbanística*

L'activitat administrativa de garantia de la legalitat urbanística comprén totes les actuacions de les administracions públiques amb competències en urbanisme, tendents a

verificar i exigir el compliment de les normes urbanístiques i el planejament, com també a sancionar el seu incompliment.

Les administracions públiques desenvolupen esta activitat, mitjançant la submissió a l'obtenció de prèvia llicència, la compulsió als administrats al compliment dels seus deures, la imposició de les sancions que, si escau, siguen pertinents, i la restauració de l'ordre urbanístic infringit per actes efectuats en contra del que estableix l'ordenació urbanística vigent.

En l'any 2008, hem tingut ocasió d'investigar queixes en les quals els ciutadans expressen la seua desesperació davant la passivitat d'alguns ajuntaments i, en algun cas puntual, de la Generalitat Valenciana, a l'hora d'iniciar els expedients sancionadors dins del termini de caducitat de quatre anys des de la terminació de les obres, i ordenar i, sobretot, executar, la demolició de les construccions il·legals; la protecció de la legalitat urbanística, si bé produïx efectes perjudicials per als implicats, està instrumentalitzada en benefici i per a una millor qualitat de vida de la comunitat.

Resulta de vital importància seguir incrementant els mitjans personals i materials dels servicis municipals i autonòmics de disciplina urbanística, a fi de poder tramitar i resoldre amb promptitud les infraccions urbanístiques que es detecten o denuncien, ja que és un desig del legislador valencià, expressat en el preàmbul de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana, reforçar "(...) el caràcter inexcusable de l'exercici per les administracions públiques competents de les seues potestats de restauració de l'ordre urbanístic infringit (...)".

Esta institució segueix insistint que, qualsevol que siguen els beneficis que per a una població puga comportar la realització d'actuacions urbanístiques i edificatòries, cal procurar que la seua execució no es produïsca amb infracció de la normativa urbanística, sinó d'acord amb esta, ja que només així es podrà aconseguir que, la transformació física del sòl i de l'espai que tota activitat constructiva implica, no introduïsca l'anarquia en el desenvolupament dels nuclis urbans amb la consegüent degradació de la qualitat de vida de la seua població.

#### *4.1.4. Drets relatius a l'habitatge*

El problema més important que tenen les persones en matèria d'habitatge continua sent poder accedir-hi, sobretot per part de determinats col·lectius socials més desfavorits: joves, famílies amb escassos recursos econòmics, discapacitats, persones majors i immigrants.

La important crisi econòmica que patim ha incrementat el nombre de sol·licituds d'habitatges de protecció pública i, per tant, a pesar dels nous habitatges construïts en el 2008, l'oferta no pot donar completa satisfacció a l'augment de la demanda: alguns sol·licitants d'habitatges davant l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, han acudit al Síndic de Greuges per manifestar que duen diversos anys esperant un habitatge i que encara no hi han pogut accedir.

Les serioses dificultats econòmiques per les quals travessa el sector immobiliari no s'han traduït en una rebaixa substancial del preu dels habitatges, els quals segueixen sent inassequibles per a moltes persones.

A pesar de la progressiva baixada dels tipus d'interés dels préstecs hipotecaris — principalment, el euríbor—, les entitats financeres han limitat la concessió de préstecs i, en conseqüència, són moltes les persones que fa uns anys podien obtenir un préstec que els facilitara la compra de l'habitatge, i ara, per contra, es troben impossibilitades d'accedir-hi sense este finançament.

D'altra banda, el lloguer d'un habitatge segueix sense acabar de resultar atractiu per a la ciutadania, ja que les rendes de lloguer no són molt inferiors respecte de les quotes hipotecàries a llarg termini per a accedir a un habitatge en propietat.

Juntament amb les dificultats en l'accés a l'habitatge, també volem destacar la importància d'evitar els efectes negatius que genera el desenvolupament insostenible de les ciutats: els assentaments marginals i degradats amb la formació de guetos i els problemes propis de les grans aglomeracions urbanes —deterioració del medi ambient, contaminació, sorolls, residus i trànsit.

Convé destacar que el dret constitucionalment reconegut a l'accés a un habitatge (art. 47 CE), no ho és a qualsevol tipus d'habitatge, sinó a aquell que reunisca requisits de dignitat i adequació.

En efecte, totes les persones tenen dret a accedir a un espai vital que reunisca unes determinades condicions d'habitabilitat i que dispose d'uns equipaments mínims adequats, interiors (servicis higièncs, calefacció, instal·lació elèctrica, etc.), urbanístics (proveïment d'aigua, connexió a les xarxes de clavegueram, enllumenat públic, etc.) i comunitaris (espais lliures i zones verdes, infraestructura educativa, servicis sanitaris i d'assistència social, equipaments culturals, etc.).

Des d'esta institució defensem que les mesures de la Generalitat Valenciana i els ajuntaments han de seguir dirigint-se a fer efectiu el dret constitucional a un habitatge digne i adequat mitjançant l'articulació de polítiques d'integració i inclusió social que prevegen l'accessibilitat a l'habitatge, i prestar una atenció especial al primer accés a l'habitatge, la integració de persones amb capacitats reduïdes, tant físiques com psíquiques i sensorials, la possibilitat d'oferir el gaudi de l'habitatge per a famílies i persones amb menors recursos econòmics, la integració dels immigrants i de col·lectius especialment necessitats.

La problemàtica del gaudi d'un habitatge digne afecta actualment la majoria de la ciutadania: des de les dificultats evidents dels joves —que s'emancipen a l'edat més tardana de la Unió Europea—, fins al creixent nivell d'endeutament de la gran part de les famílies —tot i el nivell excepcionalment baix de l'euríbor—, tot passant pels problemes específics en matèria d'habitatge d'amplis sectors de la població: immigrants, dones, famílies monoparentals sense recursos, persones majors i discapacitats.

En l'any 2008, hem tingut l'oportunitat de tramitar queixes sobre les qüestions concretes següents:

- a) la impossibilitat d'adjudicar habitatges de protecció pública a tots aquells sol·licitants que complixen amb els requisits legals;
- b) l'estat de conservació d'alguns habitatges de protecció pública propietat de l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA;
- c) l'amortització anticipada de crèdits hipotecaris en contractes de compravenda d'habitatges de protecció pública;
- d) la denegació d'ajudes i subvencions previstes en els plans habitatge estatal i autonòmic;
- e) la realització d'obres per a garantir l'accessibilitat dels immobles i habitatges per a les persones discapacitades;
- f) els defectes constructius en habitatges de protecció pública i de renda lliure; i finalment;
- g) els desnonaments administratius acordats per l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, davant els incompliments contractuals dels adjudicataris dels habitatges de protecció pública.

#### **4.2. Dret a un medi ambient adequat**

Els assumptes que han arribat durant l'any 2008 a la institució són de temàtica variada; destaquen pel seu nombre, com sol ser habitual en els últims anys, els problemes relacionats amb el soroll.

La protecció dels ciutadans davant este tipus de contaminació ha rebut nombrosos suports des de totes les instàncies jurisdiccionals, tant espanyoles com comunitàries europees.

En les resolucions emeses per esta institució en la matèria es recorda a les administracions competents, tant a la local com l'autonòmica, la jurisprudència adoptada pel tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, el tribunal Suprem i el Tribunal Europeu de Drets Humans.

La sòlida doctrina jurisprudencial que prové d'estos tribunals permet connectar la indemnitat davant el soroll amb drets constitucionals del màxim rang de protecció, com són els drets a la inviolabilitat del domicili, a la salut, a l'habitatge digne o a un medi ambient adequat. Es recorda, així mateix, a les administracions que la inactivitat davant este tipus de problemes és reconeguda en els tribunals com a element generador de responsabilitat patrimonial.



Este tractament dels assumptes permet que molts arriben a solucions satisfactòries, i que se solucionen o que entren en vies de solució els problemes presentats pels ciutadans. Estos tenen a veure, com sol ser habitual, principalment amb establiments, tant d'oci com de caràcter industrial, en l'activitat del qual es produïxen molèsties. Les situacions són d'allò més variat i hi ha queixes per activitats que entren en funcionament sense llicència ambiental o sense llicència de funcionament, al costat d'unes altres que afecten activitats autoritzades però que, a pesar d'això, generen molèsties.

S'ha insistit per part de la institució que el funcionament no autoritzat ha de meréixer l'aplicació de la mesura cautelar de suspensió de l'activitat juntament amb l'obertura del corresponent expedient sancionador; per als establiments amb llicència, reiterem que cal exercir l'activitat inspectora i imposar les mesures correctores que resulten necessàries.

Al costat dels establiments, ens hem trobat amb un altre tipus de fonts de contaminació acústica de contingut divers, i podem esmentar el funcionament de casals fallers, els comportaments incívics entre veïns o els sorolls procedents del trànsit de vehicles a motor. En tots els casos hem efectuat les corresponents recomanacions instant les administracions competents a adoptar les mesures necessàries, tant de tipus sancionador com preventiu, per a evitar o almenys minimitzar estos fets.

La Llei valenciana 2/2006 de 5 de maig, de prevenció de la contaminació i qualitat ambiental, que desenvolupa en el nostre àmbit la legislació bàsica ambiental de l'Estat, i que regula l'autorització ambiental integrada, com també la llicència ambiental, proporciona instruments fonamentals per a garantir la qualitat de vida dels ciutadans i la seua aplicació ha de ser efectiva.

Hem de destacar de nou la necessitat d'actuar en la prevenció i correcció estructural d'estes situacions, per a la qual cosa la normativa sectorial sobre contaminació acústica —Llei 7/2002, de 3 de desembre, de la Generalitat Valenciana, de protecció contra la contaminació acústica—, estableix mecanismes de gran interès com són la planificació acústica o la possibilitat de declarar determinades zones en situació de saturació acústica. Com ja hem fet en informes anuals precedents, hem d'incidir en la necessitat de desenvolupar al màxim estes possibilitats en els municipis de la Comunitat Valenciana.

Un altre dels camps en els quals esta institució ha hagut d'intervenir per a procurar la correcció de deficiències en les conductes administratives ha estat l'accés a la informació ambiental. En este tipus d'assumptes, la iniciació de la queixa sol oferir la solució del conflicte sense necessitat d'emetre pronunciaments específics.

S'han rebut queixes procedents de diversos col·lectius de defensa del medi ambient tant per no haver obtingut cap resposta a les seues peticions d'informació com per haver obtingut respostes parcials o insuficients; en algun cas s'ha denegat la informació per entendre que certes qüestions excedixen l'àmbit ambiental, i resulta, com a mínim, dubtosa esta interpretació, atés l'abast expansiu d'esta matèria i el seu caràcter transversal en nombroses polítiques administratives.

Els problemes relacionats amb el funcionament de determinades indústries, especialment referent al tractament de les seues emissions i residus, ha estat objecte d'anàlisi en algunes queixes. En estos casos, és necessari analitzar tant el contingut dels títols de funcionament de què disposen les activitats esmentades com el compliment de les condicions fixades en estos.

Les emissions a l'atmosfera de productes tòxics ha estat objecte d'avaluació en alguna queixa, tal com es veurà en la relació de temàtica en matèria ambiental.

Cal no oblidar la problemàtica recurrent de les emissions de radiacions no ionitzants que produïxen les instal·lacions de telefonia mòbil. En este tema ens hem centrat bàsicament a comprovar si les instal·lacions tenen les corresponents llicències urbanístiques o ambientals, com també, en defecte d'això, si s'han actuat les potestats corresponents de restauració de la legalitat.

Quant a la problemàtica ambiental associada a la implantació de parcs eòlics a la Comunitat Valenciana, en el marc del Pla d'acció territorial que regula esta qüestió — Acord de 26 de juliol de 2001, del Govern valencià, pel qual s'aprova el Pla eòlic de la Comunitat Valenciana—, i en particular en les zones 3, 9 i 14 previstes en este Pla, els expedients en curs han finalitzat al llarg de l'any, i s'hi han constatat algunes discrepàncies entre la posició mantinguda per esta institució i la manifestada per l'Administració autonòmica.

Esta institució manté el ple convenciment de la necessitat i conveniència de fomentar les energies renovables, i en particular l'energia eòlica, com també d'altres, com ara la solar, biomassa, etc.; la potenciació d'este tipus d'alternatives és un aspecte incontestable, però la seua implantació ha de realitzar-se amb el màxim respecte als valors ambientals i els factors socials i econòmics implicats, de manera que es facen compatibles estos aspectes; açò últim és el que es pretén garantir amb la nostra intervenció en els assumptes que els ciutadans han sotmés a la nostra consideració.

Cal destacar finalment la continuïtat d'alguns problemes detectats en relació amb la custòdia i cura d'animals, cosa que atén principalment a la prestació del servici municipal corresponent. En estos casos hem tractat d'incidir en la necessitat que s'incrementen els mitjans necessaris per a dotar a les instal·lacions de custòdia de les millors condicions possibles, amb l'objecte de proporcionar un tractament adequat als animals.

### **4.3. Drets relatius a la hisenda pública**

Els principis fonamentals del nostre dret tributari es troben arreplegats en els arts. 31 i 133.2 de la Constitució Espanyola de 1978: generalitat, igualtat, capacitat econòmica, no confiscatorietat, progressivitat i seguretat.

Concretament, l'art. 133.2 indica que les comunitats autònomes i les corporacions locals podran establir i exigir tributs d'acord amb la Constitució i les lleis. El citat article

reconeix, per tant, la potestat que habilita les comunitats autònomes i les corporacions locals a actuar en el terreny tributari.

Pel que fa a les administracions locals, l'art. 142 de la Constitució assenyala que les hisendes locals haurien de disposar dels mitjans suficients per a l'acompliment de les funcions que la llei atribuïx a les corporacions respectives i es nodriran fonamentalment de tributs propis i de les participacions en els de l'Estat i les comunitats autònomes.

En matèria d'hisenda pública cal diferenciar, substancialment, tres tipus de casuística; una, que està relacionada amb els impostos o la gestió tributària que correspon a la hisenda estatal; una altra, als tributs gestionats per la Generalitat i, finalment, una altra que té a veure amb els impostos i tributs de les entitats locals de la Comunitat Valenciana.

Pel que fa a les queixes relatives a la hisenda estatal, com que es tracta d'actuacions de l'Agència Estatal d'Administració Tributària, dependent orgànicament del Ministeri d'Economia i Hisenda, des d'esta institució se'n dóna trasllat al Defensor del Poble perquè les tramite.

Quant als tributs gestionats per la Generalitat, cal destacar les queixes relatives a l'impost de transmissions patrimonials i a l'impost de successions i donacions.

Sobre els impostos i tributs gestionats per les entitats locals de la Comunitat Valenciana volem destacar les queixes relacionades amb l'impost de béns immobles, l'impost de vehicles de tracció mecànica, la taxa per recollida de residus sòlids urbans, taxes per utilització privativa de domini públic (entre les quals destaquen els guals permanents), taxes per participar en proves selectives convocades per les administracions públiques, com també altres ingressos de dret públic.

#### **4.4. Dret a l'educació**

L'art. 27 de la Constitució espanyola reconeix a tots els ciutadans el dret a l'educació; un dret que té com a objecte el ple desenvolupament de la personalitat humana en el respecte als principis democràtics de convivència i als drets i llibertats fonamentals.

El dret genèric a accedir al sistema educatiu, els beneficiaris del qual són tots els ciutadans espanyols, sense cap discriminació per raons ideològiques, religioses, socials, de sexe, raça o naixement o de qualsevol altra índole, així com els estrangers menors d'edat, engloba l'accés a un ensenyament bàsic, gratuïta i obligatòria, a l'obtenció de la titulació acadèmica corresponent i a l'accés al sistema públic de beques, ajudes i subvencions, i comprén una sèrie de drets connexos entre si entre els quals destaquen els següents:

- a) Dret a l'escolarització pública i gratuïta en l'ensenyament bàsic obligatori.
- b) Dret a la lliure elecció de centre.
- c) Dret a la creació de centres docents.
- d) Dret a la compensació de desigualtats en l'àmbit educatiu.

- e) Dret a la participació.
- f) Dret a unes infraestructures educatives dignes.
- g) Dret a una docència en condicions de convivència.

I és en este àmbit de drets en el qual està legitimada la intervenció del Síndic de Greuges per a tramitar les queixes que la ciutadania valenciana sotmet a la seua consideració i que en l'any 2008 estan referides, sobretot, igual que en exercicis anteriors, als processos d'admissió i matriculació d'alumnes, l'adequació de les instal·lacions docents i esportives, l'exigència de dotació de mitjans materials i humans necessaris per a atendre els menors amb necessitats educatives.

No obstant això, hem de dir que no constituïx una funció d'esta institució determinar el contingut efectiu de les polítiques educatives que cal realitzar, sinó detectar els problemes suscitats i, en concret, les condicions d'escolarització, corresponents a l'Administració educativa en el marc de les funcions d'autoorganització que en este àmbit li són assignades, adoptar les polítiques que considere adequades per a la seua solució, ja siga l'ampliació de centres docents, la construcció de nous edificis escolars o l'adopció de les mesures necessàries perquè els centres disposen de les instal·lacions docents i esportives adequades que garantisquen una educació de qualitat i en condicions de seguretat, i realitzar els estudis necessaris per a determinar la demanda real existent per a dissenyar i executar efectivament les polítiques que resulten adequades per a satisfer la demanda existent (real i potencial) de llocs escolars, i amb això dotar de més efectivitat el principi d'escolarització de menors en centres pròxims als seus domicilis.

Cal tenir en compte que la Generalitat Valenciana té competència plena en matèria educativa per a la regulació i administració de l'ensenyament en tota la seua extensió (art. 49.3 i 53 de l'Estatut d'autonomia).

Quant als processos d'admissió de l'alumnat en centres sostinguts totalment o parcialment amb fons públics, la Generalitat Valenciana ordena estos processos perquè els alumnes puguen ser escolaritzats en els centres més propers als seus domicilis o en aquells en què ja estan matriculats els seus germans, tenint en compte els criteris del lloc de treball dels pares o tutors legals, la renda anual de la unitat familiar, etc.

Convé tenir present que el dret a un lloc escolar no es discuteix, ja que no solament no hi ha places suficients per a atendre la demanda de llocs escolars, sinó que l'escolarització obligatòria està garantida legalment i, en definitiva, els poders públics han de vetlar i garantir a tots els alumnes un lloc escolar gratuït en el seu municipi o en una localitat, propera a este, i prestar-los de forma gratuïta els servicis de menjador i transport escolar, en este últim cas, i la possibilitat que puguen ser beneficiaris d'ajudes i beques a l'estudi.

En este sentit, quan estos drets són posats en perill o vulnerats per l'Administració, segons les queixes presentades per les persones que acudixen a esta institució, el Síndic de Greuges intervé en defensa, en última instància, dels drets fonamentals, i entre estos, el dret a l'educació, consagrats en la Constitució i en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

Tal com es pot comprovar en l'apartat “Suggeriments i recomanacions” de la nostra pàgina web, són constants les resolucions emeses en matèria educativa.

Així, per exemple, s'ha recomanat a l'Administració que es vigilen els processos d'admissió d'alumnes, sobretot, en el nivell d'educació infantil; que progressivament s'incrementi el nombre d'unitats d'este nivell educatiu i que s'estenguen els beneficis dels servicis complementaris de transport i menjador escolars també a l'alumnat d'educació infantil (que actualment n'estan exclosos, perquè precisament este nivell és voluntari, però gratuït).

Considerem que en la societat actual, en la qual no és infreqüent que ambdós progenitors treballen i en què existix gran quantitat de famílies monoparentals, una de les vies més eficaces per a conciliar la vida familiar i laboral és que els seus fills obtinguen plaça en educació infantil i siguin beneficiaris dels esmentats servicis complementaris de menjador i transport.

No es pot sinó concloure l'extraordinària importància de les escoles infantils i dels servicis complementaris de transport i menjador escolar, ja que no podem compartir la visió de l'educació infantil i dels servicis que hi van units, com a servicis merament assistencials i, per això, de prestació voluntària per a les administracions públiques; tot el contrari, estes han de seguir assignant recursos econòmics i satisfent necessitats, i no fer-ho tan sols en la mesura en què ho permeten els excedents de recursos que es deriven de la prestació educativa qualificada d'obligatòria.

Entenem que les actuacions de la Generalitat, en la mesura que té transferides totes les competències en matèria educativa, han d'anar dirigides a incrementar el nombre de centres d'educació preescolar i infantil sostinguts amb fons públics i facilitar les adaptacions de jornades en els centres per a una millor conciliació de la vida laboral i familiar.

D'altra banda, convé assenyalar que les queixes referides a la falta de dotació de professionals que assistisquen a menors amb necessitats educatives especials també, per desgràcia, han estat motiu d'especial atenció pel Síndic de Greuges.

En les diverses resolucions emeses com a conseqüència de la tramitació de les queixes, el nucli central de les quals estava determinat per esta falta de dotació de professionals per a atendre als menors que patixen una situació de discapacitat en l'àmbit educatiu, hem tractat d'establir i recordar a l'Administració educativa quins són els principis, objectius i fonaments que estableix la normativa sectorial aplicable en relació amb les persones amb discapacitat en general i, en particular, respecte d'aquelles amb necessitats educatives especials.

En definitiva, esta institució, una vegada més, ha tractat de destacar el dret, del qual són titulars aquells que tenen necessitats educatives especials, que l'Administració els facilite l'accés als recursos, mitjans materials, ajudes específiques, professionals especialitzats, etc., per a la seua participació en el procés d'aprenentatge en condicions

d'igualtat respecte d'altres alumnes, de manera que puguen assolir els objectius educatius establits amb caràcter general per a tot l'alumnat.

Esta és una problemàtica en la qual estan involucrades diverses conselleries, com ara les d'Educació i Economia, Hisenda i Ocupació. Per això cal seguir millorant la coordinació entre estes per a atendre les necessitats educatives especials.

El Síndic de Greuges, en els diversos expedients tramitats sobre esta problemàtica, ha dirigit el seu discurs principalment a recordar que la situació d'atenció a les persones amb necessitats educatives especials ha de ser analitzada partint dels principis i la filosofia establida per l'article 49 de la Constitució espanyola i de la normativa dictada al seu abric, de manera que l'objectiu final que l'actuació dels poders públics ha de perseguir en este àmbit, i garantir en la mesura de les seues possibilitats, és la millora de la qualitat de vida d'este grup heterogeni de persones, mitjançant la consecució de la seua plena integració social i, per això mateix, mitjançant el ple assoliment de la seua igualtat efectiva amb la resta del grup social.

En l'àmbit educatiu, la satisfacció d'estes obligacions es concretaria, com bé assumix i destaca la normativa vigent referent a això, en la necessitat de dotar els centres de tots els mitjans materials i humans que resulten necessaris, i especialment —perquè ha constituït una problemàtica que esta institució ha abordat en nombroses actuacions en el 2008—, elaborar i aplicar, en conseqüència, una normativa que assegure, efectivament, la prompta dotació dels mitjans personals en casos de baixes o absències del professorat encarregat de l'atenció a este tipus d'alumnat.

#### **4.5. Dret a la salut**

Durant l'any 2008 hem de destacar dues iniciatives legislatives valencianes en matèria sanitària, concretament, la Llei 6/2008, de 2 de juny, d'assegurament sanitari del sistema sanitari públic valencià i la Llei 8/2008, de 20 de juny, dels drets de salut dels xiquets i adolescents.

La Llei 6/2008 té com a objecte regular, en l'àmbit del sistema sanitari públic de la Comunitat Valenciana, el Sistema d'Informació Poblacional (SIP) de la Conselleria de Sanitat i la targeta sanitària individual de la Comunitat Valenciana, els requisits per a l'accés a les prestacions sanitàries del sistema sanitari públic de la Comunitat Valenciana segons els grups i modalitats d'assegurament i, finalment, les prestacions sanitàries a què dona dret cada modalitat d'assegurament i el seu règim de finançament públic.

D'altra banda, la Llei 8/2008, d'acord amb la seua exposició de motius, té com a finalitat que els xiquets i adolescents de la Comunitat Valenciana tinguen garantit el seu dret a la salut en el seu sentit més ampli, i aposta clarament per la integració social dels xiquets amb la seua malaltia o discapacitat.

En esta llei s'enumeren drets específics relacionats amb el naixement i la lactància materna, com també s'articulen els drets de promoció de la salut, prevenció de

minusvalideses psíquiques i físiques, exàmens de salut i calendari vacunal, mesures per a afavorir els coneixements de puericultura de tots aquells que són responsables de la cura dels xiquets, així com l'atenció sanitària del menor, i hi destaca l'eliminació de barreres arquitectòniques, confort, separació de les zones pediàtriques de les d'adults i la importància de facilitar que els xiquets puguen estar acompanyats pels seus pares o tutors en les institucions sanitàries.

També es recullen els drets propis del xiquet hospitalitzat i es desenvolupen aspectes importants de l'hospitalització com són les aules escolars, que possibiliten als xiquets no interrompre el seu aprenentatge escolar, els espais lúdics i biblioteca, i el dret a la informació, l'elecció i el consentiment informat dels menors, en harmonia amb els deures dels pares o tutors.

Finalment, s'al·ludix a la salut dels adolescents per considerar que en esta etapa es presenten unes necessitats específiques que han de tenir també respostes específiques.

No hi ha dubte que ambdues normes tindran repercussió en les diverses actuacions que realitzem des d'esta institució.

Efectivament, el Síndic de Greuges, d'acord amb l'art. 38 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, és l'alt comissionat de les Corts Valencianes que vetlarà pels drets reconeguts en el títol I de la Constitució espanyola en l'àmbit territorial i competencial de la Comunitat Autònoma Valenciana.

El Títol I de la Constitució, en l'art. 43 reconeix el dret a la protecció de la salut, i és competència dels poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de prestacions i servicis necessaris. Ens trobem, doncs, davant un dret de rang constitucional: el dret que tenen els ciutadans a disposar d'una cobertura sanitària que responga de manera immediata i eficaç.

En l'àmbit de la Comunitat Valenciana correspon a la Conselleria de Sanitat el compliment d'este mandat constitucional.

Al llarg de l'any 2008, han continuat moltes de les problemàtiques sanitàries estudiades altres anys, si bé podem destacar en este epígraf els resultats de la queixa d'ofici, iniciada durant l'any 2007, relativa a la falta d'aplicació de l'anestèsia epidural en tots els hospitals públics valencians.

Sol ser una queixa que expressen moltes dones, el fet que alguns hospitals no presten la suficient atenció al dolor que patixen durant el part. Fins fa ben poc de temps, les seues reclamacions no han tingut la suficient consideració, sobretot, si s'aborda el fons de la qüestió, el sofriment o dolor innecessari que, tècnicament, amb la ciència mèdica del seu costat, podria quedar solucionat o, com a mínim, pal·liat.

Com tothom sap, el procés del part és dolorós, fins i tot extremadament dolorós i, curiosament, és, de tots estos processos que provoquen dolor, l'únic per al qual no està assegurada la qualitat assistencial exigible.

La literatura científica ens revela com entre les diverses tècniques que existixen per a disminuir i fins i tot eliminar el dolor es troba l'anestèsia epidural. Per això, des del Síndic de Greuges hem suggerit a l'Administració sanitària que continue agilitant la fórmula que permeta l'efectiva implantació de la tècnica d'“anestèsia epidural obstètrica” i que corregisca algunes desigualtats territorials, tot garantint la igualtat d'accés a l'aplicació d'esta tècnica i dotant dels mitjans materials i humans necessaris per a millorar la qualitat assistencial de les pacients.

Altres temes abordats enguany han estat la transferència de la sanitat penitenciària a la Comunitat Valenciana i els drets d'alguns col·lectius religiosos en relació amb el seu dret a ser intervinguts quirúrgicament per mitjans alternatius no sanguinis.

Volem destacar, finalment, l'inici de l'actualització de l'informe especial sobre la *Situació de les persones que tenen malalties mentals i dels seus familiars* que es va presentar en les Corts en l'any 2003.

#### **4.6. Dret a la protecció i assistència socials i a l'atenció sociosanitària (menors, dones, persones majors, discapacitats).**

La legitimitat del Síndic de Greuges per a investigar i valorar el funcionament dels servicis socials, autonòmics i locals, està donada, en primer lloc, pel contingut del que hi ha disposat en els articles 9 i 14 de la Constitució, en tractar ambdós de la dignitat de la persona, de la igualtat i de remoció d'obstacles que puguen impedir l'efectiva igualtat entre totes les persones. Estos articles se situen com a pòrtic d'entrada als drets fonamentals reconeguts en el títol I de la Constitució (arts. 39, 41, 49 i 59) i en el nostre Estatut d'autonomia (arts. 10 i 13).

Volem destacar la ratificació per l'Estat espanyol en l'any 2008 de la Convenció sobre drets de les persones amb discapacitat, que va tenir lloc a Nova York el 13 de desembre de 2006, el propòsit de la qual és promoure, protegir i assegurar el gaudi ple i en condicions d'igualtat dels drets humans i llibertats fonamentals de les persones amb discapacitat i promoure el respecte de la seua dignitat inherent.

Pel que fa a les diverses matèries investigades en l'any 2008, en relació amb l'eliminació de les barreres arquitectòniques, el Síndic de Greuges ha tornat a insistir en el fet que l'eliminació de les barreres arquitectòniques que es troben presents en les nostres ciutats i els seus espais públics, i que impediexen l'adequada mobilitat de les persones amb mobilitat reduïda i, amb això, l'adequat gaudi dels seus drets en règim de plena integració i integritat, constituïx un dels elements centrals que han de coadjuvar de manera decisiva a la superació de les situacions de desigualtat que patixen en l'actualitat estes persones.

En este sentit, amb motiu de la tramitació de diverses queixes presentades durant enguany, se'ns va tornar a plantejar el problema sobre places d'estacionament reservades a discapacitats i la difícil situació d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda. Igualment, el transport adaptat per a persones amb discapacitat ha constituït un altre dels aspectes analitzats, particularment, el supòsit d'interrupcions en la prestació del



servici públic de transport i la posada a disposició als usuaris discapacitats de transport alternatiu no adaptat.

D'altra banda, la dificultat a resoldre amb rapidesa els expedients de qualificació de minusvalidesa s'ha tornat a posar de manifest, com en anys anteriors, i ha constituït, tal com destaquem en el text de l'informe, una matèria que representa quasi el 62% dels expedients que tramita esta institució en matèria de servicis socials.

En relació amb esta problemàtica, hem pogut comprovar que, tot i els esforços realitzats per l'Administració autonòmica, el període de tramitació continua excedint el legalment previst.

La qualificació de minusvalidesa és important com a porta d'accés a diversos tipus d'ajudes (places d'aparcament, subvencions per a l'eliminació de barreres arquitectòniques en habitatges, contingents en oposicions, contractes de treball especials, etc.), i hem recomanat novament a la Conselleria de Benestar Social que seguisca adoptant totes les mesures que calguen a fi que els terminis es reduïsquen al mínim possible per a evitar perjudicis a les persones afectades.

Un altre problema investigat per esta institució ha estat la suspensió, per part d'algun ajuntament, de la prestació dels servicis socials comunitaris tradicionals com és el servici d'ajuda a domicili.

En un altre ordre de qüestions i, en relació amb **l'atenció a la família i menors**, esta institució, d'ofici, va iniciar una investigació sobre la possible situació de desemparament de dos menors, el resultat de la qual apareix en l'apartat del present informe titulat "Queixes iniciades d'ofici pel Síndic de Greuges".

El desallotjament de 65 famílies que ocupaven els habitatges que l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, té al barri Verge del Carme a Alacant, concretament al carrer conegut com "el Carreró de la Mort", ha estat probablement la investigació d'ofici més destacable, i n'expliquem el resultat en l'apartat corresponent.

La greu situació social en què es van trobar les famílies desallotjades i els drets fonamentals de primer ordre que resultaven afectats —la protecció de la família i els menors i el dret a un habitatge digne— van ser determinants per a acordar l'obertura d'una queixa d'ofici amb l'objecte de solucionar el problema de falta d'habitatge de les persones desallotjades i els seus fills, així com garantir una constant, intensa i individualitzada intervenció social amb les famílies afectades.

Pel que fa a l'atenció a la tercera edat, els conflictes de familiars i tutors respecte de determinats aspectes de funcionament de les residències on romanen els seus majors; la situació de risc que presenten algunes persones a causa de la seua situació d'incapacitat motivada per demència senil i les reclamacions d'obtenció de places públiques en residències per a "nous" sol·licitants han estat objecte de la nostra intervenció, especialment, davant el fet que les convocatòries públiques només han previst ratificacions de beneficiaris i no els "nous" accessos, i s'ha determinat un desviament per als nous sol·licitants d'estos recursos, siguen o no dependents, al previ

reconeixement de les seues situació de dependència, amb la qual cosa es col·lapsa el SAAD (Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència) i els no dependents veuen demorat l'ingrés en el recurs.

D'altra banda, en matèria de prestacions econòmiques, hem investigat algunes reclamacions per algun retard puntual en la percepció de les prestacions econòmiques individualitzades per acolliment familiar, en entendre que correspon a l'Administració complir amb el deure legal de respectar els terminis de pagament previstos en les corresponents convocatòries, ja que els menors acollits generen despeses cada dia i no s'ha de sobrecarregar la família acollidora amb uns perjudicis que no tenen el deure jurídic de suportar.

Quant als **drets de naturalesa sociosanitària**, volem recordar que la necessitat d'actuació simultània i sinèrgica dels servicis sanitaris i socials per a l'atenció d'aquelles persones que per la seua malaltia així ho necessiten, i la garantia de la continuïtat dels servicis mitjançant l'adequada coordinació de les instàncies administratives corresponents, va justificar que, en exercicis anteriors, optàrem per dedicar en este informe un apartat especial a estes qüestions amb l'objectiu de poder realitzar un millor seguiment.

Les persones que patixen malalties mentals i aquelles que els envolten han estat, com en anys anteriors, els principals destinataris de les nostres investigacions.

En esta matèria, volem destacar aprovació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, coneguda usualment com **la Llei de la dependència**.

Com és sabut, esta llei va encomanar a les comunitats autònomes un ampli conjunt de competències. A la nostra Comunitat i, en virtut de la delegació de competències, es va produir l'aprovació del Decret 55/2007, pel qual es crea el Consell Interterritorial de Servicis Socials, promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència, i del Decret 171/2007, de 28 de setembre, pel qual es regula el procediment per al reconeixement del dret a les prestacions del sistema valencià per a les persones dependents; així mateix, es van aprovar dues ordres de desenvolupament: l'Ordre de 5 de desembre, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regula el procediment d'aprovació del programa individual d'atenció, i l'Ordre, també de 5 de desembre, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regulen els requisits i les condicions d'accés a les ajudes econòmiques del Programa d'atenció a les persones i a les seues famílies en el marc del sistema per a l'autonomia i atenció a la dependència a la Comunitat Valenciana.

Després de l'aprovació d'esta llei i la seua normativa de desenvolupament, esta institució ha tingut l'oportunitat de dur a terme diverses actuacions en relació amb esta problemàtica.

D'una banda, es va acordar l'obertura d'una investigació d'ofici sobre l'aplicació de la Llei de la dependència (queixa núm. 071406), del resultat de la qual donem compte en l'apartat del present informe dedicat a l'atenció sociosanitària.

D'una altra banda, i a partir del mes de setembre de 2007, vam començar a rebre queixes que denunciaven la dificultat d'obtenir amb rapidesa el reconeixement de la situació de dependència.

En l'any 2008 s'han presentat un total de 1.864 queixes en relació amb la Llei de la dependència i, durant la seua tramitació, hem tractat d'aconseguir el compliment de les recomanacions emeses per esta institució en la queixa d'ofici incoada en l'any 2007, les quals apareixen reflectides en l'apartat del present informe dedicat a l'aplicació de la llei esmentada. Les nostres recomanacions mantenen la més absoluta actualitat.

#### **4.7. Drets relatius a l'ocupació pública (accés, provisió de llocs, retribucions, drets sindicals, condicions de treball)**

La Constitució Espanyola de 1978 arreplega en diversos dels seus preceptes qüestions que afecten la funció pública.

Després de donar categoria de dret fonamental, en l'article 23, al dret dels ciutadans a accedir en condicions d'igualtat a les funcions i els càrrecs públics, es referix al règim estatutari dels empleats públics (articles 103.3 i 148.1.1) i atribueix a les administracions autonòmiques, entre estes a la valenciana, el seu desenvolupament legislatiu i execució.

En este sentit, l'article 49.1 de la Llei Orgànica 5/1982, d'1 de juliol, per la qual s'aprova l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, reconeix a la Generalitat Valenciana la competència exclusiva sobre l'organització de les seues institucions d'autogovern i, en directa connexió amb este, l'article 50.1 atribueix a la Generalitat el desenvolupament legislatiu i règim jurídic propi de la seua administració i ens públics que en depenguen, com també el règim estatutari dels seus funcionaris en el marc de la legislació bàsica de l'Estat.

Conseqüentment, el Síndic de Greuges està legitimat per a intervenir garantint els drets que afecten la funció pública autonòmica i local. En este sentit, al llarg de l'any 2008 destaquem les següents actuacions: queixes que afecten els processos de selecció de personal, incidències en dels sistemes de provisió de llocs de treball, les retribucions, la jornada, la conciliació de la vida familiar i laboral, els drets sindicals, el règim sancionador o la carrera professional.

Quant a qüestions relatives a la funció pública s'ha iniciat en l'any 2008 una queixa d'ofici i segueix en tràmit una altra iniciada en 2007.

En l'anterior informe referíem que s'havia promulgat l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic (terme que, per cert, hem utilitzat sempre, fugint del de "funció pública", perquè reflectix la diversitat d'estatuts jurídics dels servidors públics professionals) i presumíem que en anys pròxims haurien de promulgar-se les lleis d'ocupació pública de l'Administració General de l'Estat i de cadascuna de les comunitats autònomes. No obstant això, llevat de la gallega, ni l'Administració General de l'Estat, ni la resta de comunitats autònomes, entre estes la valenciana, ho han fet fins a hores d'ara.

#### **4.8. Drets relacionats amb la prestació d'altres servicis públics per entitats locals**

Quant a l'evolució de les queixes respecte de l'any passat, no hi apreciem canvis significatius. Els temes relatius al proveïment de l'aigua potable, l'adequada pavimentació, l'enllumenat i estat de conservació de les vies públiques urbanes, la recollida de residus sòlids, l'ordenació i control del trànsit i transport urbà i les reclamacions de responsabilitat patrimonial continuen centrant l'atenció majoritària de les persones que han acudit al Síndic de Greuges en l'any 2008.

La ciutadania és cada vegada més exigent a l'hora de demanar als poders públics locals una adequada prestació dels servicis d'interés general que afecten les col·lectivitats veïnals. Ja no es conformen amb el fet que els servicis públics es presten de qualsevol manera, sinó que es constata un grau d'exigència superior quant a la qualitat del servicis que s'ofereix.

Així, per exemple, quant al subministrament d'aigua potable als habitatges, s'han presentat queixes sobre la inexistència o falta de prestació del servicis, així com sobre l'excessiu cost dels drets de presa i les tarifes que es cobren als usuaris.

També han estat nombroses les queixes presentades sobre el deficient estat de conservació d'algunes vies públiques urbanes pel que fa a la pavimentació de la calçada, la vorada de voreres deteriorades, el mal funcionament o la insuficiència de l'enllumenat públic i dels sistemes de clavegueram o recollida d'aigües pluvials.

En l'any 2008 han augmentat les persones que han acudit al Síndic de Greuges després d'haver estat denunciades pels agents de la policia local com a conseqüència de la comissió d'infraccions de trànsit. Les principals qüestions plantejades versen sobre la falta de condició d'autoritat dels agents controladors de les zones blaves (ORA) per a denunciar les infraccions per estacionament dels vehicles; caducitat dels procediments sancionadors per haver-se superat el temps màxim per a resoldre'ls; prescripció de les infraccions i sancions, i sobretot, defectes en la pràctica de les notificacions que generen indefensió a les persones sancionades per no haver pogut conèixer ni recórrer a temps les decisions adoptades per l'Administració.

Un altre problema important que hem tingut ocasió d'investigar es referix als problemes generats per l'augment cada vegada major del nombre de vehicles que transiten per les nostres ciutats amb els problemes de circulació i empitjorament de la qualitat de vida que això comporta: contaminació acústica generada per l'intens trànsit rodat; inseguretat vial per als vianants; estacionament incontrolat en les voreres de manera que s'impedix el trànsit a les persones, especialment, les que tenen limitada o reduïda la seua mobilitat i importants embossos de vehicles en les principals vies de comunicació urbanes.

D'altra banda, la inexistència o inadequada prestació dels servicis municipals sol provocar que els particulars afectats acudisquen al Síndic per sol·licitar, com a mínim, que les reclamacions de responsabilitat patrimonial presentades contra els ajuntaments en

demanda de la corresponent indemnització pels danys i perjudicis injustament suportats siguen contestades de manera expressa i motivada.

No resulta anodí insistir en la conveniència que les administracions públiques contesten a les reclamacions de responsabilitat patrimonial formulades pels ciutadans perjudicats; s'ha constatat un excessiu retard en alguns casos respecte de la prompta resolució d'estes reclamacions. Si bé és cert que els mitjans humans i materials de l'Administració són limitats per a plantar cara a l'important augment que estan experimentant estes reclamacions, caldria extremar els esforços per a, si més no, tramitar el procediment legalment establert i tractar de contestar als ciutadans en el termini màxim legal de 6 mesos, a fi d'evitar la seua indefensió.

#### **4.9. Drets lingüístics**

La legislació vigent respecte de l'ús del valencià és clara, i tot i que esta institució ha reconegut els esforços de l'Administració valenciana per a adaptar les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística vigent a la nostra Comunitat, no pot sinó cridar l'atenció sobre el fet que la Llei 4/1983, d'ús i ensenyament del valencià, es troba vigent des de fa més de 20 anys, i que en el seu títol tercer reconeix el dret de tota la ciutadania a ser informada pels mitjans de comunicació social tant en valencià com en castellà, i a utilitzar, indistintament, les dues llengües, i s'atribuïx al Consell la promoció i la utilització del valencià per a aquells que depenguen de la Generalitat; un compromís que, com no pot ser d'una altra manera, ha d'estendre's als nous mitjans de comunicació i a les noves realitats tecnològiques.

La repetida Llei 4/1983, en les seues disposicions transitòries, estableix un termini de tres anys —el qual s'ha superat a l'excés— perquè les diverses àrees de l'Administració Pública Valenciana duguen a terme les disposicions d'esta llei amb l'objecte d'adaptar les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística.

Esta institució, com a garant dels drets lingüístics dels valencians, insta, igual que en anys anteriors, tant l'Administració autonòmica com la local i les corporacions, i les institucions públiques que en depenen, perquè revisen els continguts de les seues respectives pàgines web, de manera que puguen ser visitades en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana, o perquè s'adapte la retolació viària o de servicis públics a la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana, o bé perquè els ciutadans, en les seues relacions amb l'Administració pública, puguen triar la llengua, castellà o valencià, i que, en els servicis públics, els treballadors encarregats de l'atenció al públic tinguen els coneixements suficients de valencià per a atendre amb normalitat aquells ciutadans la llengua habitual dels quals és el valencià, ja que l'article 3 de la Constitució disposa que el castellà és la llengua oficial de l'Estat i assenyalava que la resta de les llengües espanyoles seran també oficials en les comunitats autònomes de conformitat amb els seus respectius estatuts d'autonomia.

Així, la nostra carta magna destaca la riquesa de les diferents modalitats lingüístiques d'Espanya com a patrimoni cultural que haurà de ser objecte d'especial protecció i respecte.

I, en connexió amb el que disposa la Constitució, l'art. 6 del nou Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana encomana a la Generalitat garantir l'ús normal i oficial tant del castellà com del valencià, per la qual cosa s'instaura un règim que imposa als poders públics, tant autonòmics com locals, l'obligació de conèixer i usar les dues llengües oficials, sense que, en cap cas, pugua prevaldre una llengua sobre l'altra.

En este sentit, no hi ha dubte sobre l'obligació de l'Administració Pública Valenciana, tant autonòmica com local, d'adequar, des d'un punt de vista lingüístic, les vies o els mitjans de comunicació amb els administrats i facilitar les relacions mútues a través de l'efectiva i real implantació d'un règim de cooficialitat d'ambdues llengües que ha de ser palesa en totes les manifestacions públiques, i bandejar qualsevol forma de discriminació, ja que el preàmbul de l'esmentada Llei 4/1983, d'ús i ensenyament del valencià, assenyala el compromís de la Generalitat en la defensa del patrimoni cultural de la Comunitat Valenciana, i de manera especial, en la recuperació del valencià, llengua històrica i pròpia del nostre poble del qual constituïx el seu senyal d'identitat més peculiar, i és per això que la Generalitat està obligada a impulsar l'ús del valencià en tots els àmbits socials, culturals, polítics, etc. a fi de superar la desigualtat que encara existix respecte del castellà.

**CAPÍTOL SEGON**

**ANÀLISI DE LES QUEIXES TRAMITADES**

## **A) QUEIXES INICIADES D'OFICI PEL SÍNDIC DE GREUGES**

L'art. 9.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, reconeix la potestat d'iniciar investigacions d'ofici, açò és, sense necessitat que es presente alguna queixa o reclamació per part de la ciutadania, amb l'objecte de comprovar si els drets i les llibertats de la ciutadania poden haver estat vulnerats, col·lectivament o individualment, com a conseqüència d'actuacions o omissions de l'Administració autonòmica i local.

### **A.1) Iniciades en 2008**

A continuació, passem a detallar les investigacions incoades d'ofici per esta institució en 2008:

#### **Queixa iniciada d'ofici núm. 1/2008 (expedient núm. 080131), sobre la situació d'una ciutadana brasilera en avançat estat de gestació que no té passaport.**

A fi de salvaguardar els drets de les persones en situació d'exclusió social i, especialment, les dones gestants i els menors, vam iniciar la present actuació d'ofici, arran de la declaració feta per una ciutadana, en què manifestava la seua preocupació perquè pogueren expulsar-la de l'alberg de transeünts d'Alacant en el seu avançat estat de gestació, que era de vuit mesos i mig; a més, referia que estava sent amenaçada amb declaració de desemparament de les seues dues filles que vivien amb ella a l'alberg. La seua situació es complicava més pel fet d'haver extraviat el seu passaport i de trobar-se,



per tant, en situació irregular a Espanya. En este sentit, referia la impossibilitat d'obtenir un certificat d'antecedents penals al Brasil perquè el Consolat li n'expedira un duplicat.

Vam obtenir el compromís que, fins que es trobara un allotjament millor, continuara a l'alberg, i també vam aconseguir que la xarxa de recursos de la Direcció General de la Dona l'admetera. Igualment, li vam aconseguir el compromís que, mentre durara l'hospitalització pel part, les xiquetes pogueren quedar en guarda a la Llar Provincial d'Alacant.

Finalment, la ciutadana ens va comunicar que havia abandonat l'alberg municipal i que es trobava a Elx, a casa de la seua mare, qui l'ajudaria durant el part i es faria càrrec de les seues filles. A continuació, vam arxivar les actuacions de la queixa.

### **Queixa iniciada d'ofici núm. 2/2008 (expedient núm. 080132), sobre possibles maltractaments a unes menors.**

La informació subministrada per telèfon al Servei d'Atenció a la Ciutadania del Síndic de Greuges va determinar l'obertura del present expedient. D'acord amb estes informacions, una ciutadana, la qual es trobava en llibertat condicional, portava a terme maltractaments sobre la seua filla adoptada, d'origen romanés i 11 anys d'edat, la qual tampoc es trobava escolaritzada. Així mateix, pel que sembla, també maltractava la seua altra filla biològica, de 4 anys d'edat, quan el pare li la deixava en règim de visites.

Vam facilitar a la comunicant el número de telèfon d'atenció al menor i li vam indicar que iniciariem una queixa d'ofici per comprovar que les menors veren respectats els drets que la legislació vigent els reconeix.

Vam cursar petició d'informe a l'Ajuntament de l'Eliana a fi que ens adjuntara, en tot cas, un informe social sobre les situacions de les menors. Quan el vam rebre, vam donar per conclosa la nostra investigació, ja que no se'n desprenia que l'actuació de l'administració haguera vulnerat cap dels drets, llibertats o principis reconeguts en la Constitució espanyola i en l'Estatut d'autonomia.

### **Queixa iniciada d'ofici núm. 3/2008 (expedient núm. 080245), sobre menors amb trastorns de conducta.**

La millor prevenció en l'edat adulta comença per una bona assistència sanitària en la infància i l'adolescència. A Espanya, el 15% de la població infantil i juvenil té algun tipus de trastorn de conducta, que si no és tractat adequadament pot derivar en malalties greus.

L'Organització Mundial de la Salut (OMS) recomana l'existència d'especialistes en psiquiatria per a xiquets i adolescents, i una inversió en salut mental infantil clarament separada de la dels adults.

Els problemes que tenen estos menors afecten diversos aspectes de l'Administració pública; així, en l'àmbit educatiu (problemes derivats de la falta d'aules de necessitats educatives especials en molts centres educatius); des de la perspectiva del departament

encarregat dels servicis socials (la falta de creació de centres específics per a atendre menors amb trastorns de conducta); en l'àmbit de la formació universitària (falta d'especialistes en psiquiatria infantil) i, finalment, en l'àmbit de la sanitat (pocques USMI i existència de llista d'espera).

**Queixa iniciada d'ofici núm. 4/2008 (expedient núm. 080281), sobre el personal d'infermeria de l'Hospital General d'Alacant.**

A través dels mitjans de comunicació vam tenir ocasió de conèixer la situació de l'Àrea d'Oncologia de l'Hospital General Universitari d'Alacant. Segons estos mitjans, l'Àrea d'Oncologia funcionava des de fa més de 8 anys només amb un infermer i el seu corresponent auxiliar per a cobrir les deu hores del torn de nit.

En este sentit, apuntaven que altres hospitals de la província d'Alacant, concretament el d'Elx i el de Sant Joan (els únics centres de la província d'Alacant que, juntament amb l'Hospital General, tenen pacients oncològics), funcionaven amb dos infermers i els seus corresponents auxiliars en els torns de nit, tot i tractar-se d'hospitals comarcals.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 5/2008 (expedient núm. 080284), sobre desallotjament de 65 famílies al barri del Carme d'Alacant.**

El dilluns dia 4 de febrer de 2008, a primera hora del matí, es va produir el desallotjament de 65 famílies que ocupaven els habitatges que l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA (IVHSA) té al barri Verge del Carme d'Alacant, concretament al carrer Diputat Joaquín Galant Ruiz, i en el qual es van veure afectades nombroses persones, menors i ancians, que van quedar al carrer sense cap sostre.

El dimarts dia 5 de febrer de 2008, després de conèixer el desallotjament massiu, vam enviar un escrit a l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, a la Conselleria de Benestar Social i a l'Ajuntament d'Alacant per oferir la mediació del Síndic de Greuges i plantejar la necessitat de dur a terme una reunió amb urgència, davant els fets esdevinguts el dia anterior de matí.

Davant la gravetat de la situació en la qual es trobaven les famílies i els seus fills menors que van ser desallotjats, que estaven dormint al carrer, diverses entitats i organitzacions socials van sol·licitar a la Sindicatura de Greuges de la Comunitat Valenciana que mitjançara davant l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, la Conselleria de Benestar Social i l'Ajuntament d'Alacant per arbitrar mesures d'urgència que pogueren solucionar la falta d'habitatge de les persones desallotjades i els seus fills menors d'edat, com també garantir una intervenció social amb les famílies afectades constant, intensa i individualitzada.

Es va constituir una comissió de seguiment en la qual estava representat l'Ajuntament d'Alacant, l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, la Conselleria de Benestar Social i diverses associacions veïnals afectades. A les reunions d'esta comissió de seguiment va assistir un representant de la Sindicatura de Greuges en qualitat d'observador.

Vam dirigir escrits a les Conselleries de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge i de Benestar Social, com també a l'Ajuntament d'Alacant per sol·licitar informació.

Una vegada conculsa la nostra investigació, vam emetre les recomanacions següents:

- A l'Ajuntament d'Alacant vam recordar:

Primer. El deure legal d'actuar d'ofici i de manera preventiva, integral i contínua davant situacions de risc social com la que ha estat objecte de la present investigació.

Segon. El deure legal de preveure alternatives davant situacions d'emergència com la que es va produir el dia 6 de febrer de 2008.

- A la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge recordàrem:

Tercer. El deure legal de preavisar amb antelació suficient els inquilins d'habitatges de protecció pública del moment en què es portarà a terme el llançament, com també el de tenir títols jurídics suficients per a portar-los a terme. Amb esta finalitat, també vam recomanar que impulsara les mesures tendents que es modificara l'art. 184 del Decret 75/2007, de 18 de maig, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de Protecció Pública a l'Habitatge, relatiu a la potestat de la recuperació d'ofici i desallotjament d'ocupants il·legals, en el sentit que la notificació del llançament continga, a més d'altres aspectes, la data prevista per a dur-lo a terme, sense que, en cap cas, pugua haver-hi més de set dies naturals entre la notificació i la seua efectivitat.

Quart. Que es dotara l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, de dispositius socials que permeteren portar a terme les polítiques d'este tipus que li encomana la Llei valenciana d'habitatge, o en un altre cas, que duguera a terme els convenis pertinents perquè ho feren els servicis socials comunitaris.

Cinqué. Que, quan es pensen fer llançaments massius, es prevegen els mitjans alternatius de reallotjament a fi que no es tornen a produir situacions com la descrita.

Sisé. Que, en els plans d'habitatge que s'elaboren, s'hi incloguen estudis d'impacte social.

Estes recomanacions no han estat acceptades completament per l'Ajuntament d'Alacant ni per la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge (Institut Valencià de l'Habitatge, SA). Tanmateix, cal destacar que la majoria de persones que van acudir a la institució per demanar ajuda van estar reallotjades en altres habitatges.

**Queixa d'ofici núm. 6/2008 (expedient núm. 080621) sobre la correcció terminològica en l'Oferta d'Ocupació Pública de 2008, formulada per la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, en reconèixer un contingent addicional de reserva del 2% per a persones amb discapacitat que tinga el seu origen en un retard mental.**

El dia 10 de març de 2008 es va publicar en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* l'aprovació de l'Oferta d'Ocupació Pública de 2008 per al personal de l'Administració de la Generalitat. Esta oferta preveu una reserva, com a mínim, d'un 7 per cent de la totalitat dels llocs previstos per a ser coberts per persones amb alguna discapacitat igual o superior al 33 per cent, sempre que esta siga compatible amb l'exercici de les funcions del lloc, desglossat, sempre que les funcions pròpies del lloc de treball ho permeten, de la següent manera: un mínim del 5% dels llocs previstos per a ser coberts per persones amb una discapacitat física, sensorial o psíquica i el 2% de llocs per persones amb discapacitat que tinga el seu origen en un retard mental.

El terme “persona amb discapacitat que tinga el seu origen en un retard mental” ha de considerar-se avui un terme obsolet tenint en compte la pràctica uniforme desenvolupada per les Nacions Unides des del 1975, en la qual va adoptar la Declaració dels Drets de les Persones amb Discapacitat i va encunyar el concepte de persona amb discapacitat mental, física o sensorial, ratificat per la Convenció sobre els Drets de la Persones amb Discapacitat de 13 de desembre de 2006.

Amb l'objecte que la referència terminològica de “persona amb discapacitat que tinga el seu origen en un retard mental” prevista en el text de l'OPE de 2008 per al personal de l'Administració de la Generalitat s'adaptara a la vigent terminologia de discapacitat intel·lectual, vam iniciar una queixa d'ofici, la resolució del qual va ser acceptada per la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques.

#### **Queixa iniciada d'ofici núm. 7/2008 (expedient núm. 080622) sobre la tramitació de les ajudes als joves per a lloguer d'habitatge (renda bàsica d'emancipació).**

Esta institució va tenir coneixement, a través d'algunes denúncies rebudes, que la documentació que s'exigix per la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge per a acreditar el compliment dels requisits per a l'obtenció de la renda bàsica d'emancipació de la joventut, segons sembla, és més nombrosa i complexa que la que s'està exigint en altres comunitats autònomes, de manera que el procediment per a l'obtenció de les ajudes està resultant poc àgil i molt complicat.

Tenint en compte el dret constitucional a un habitatge digne (art. 47), reconegut també en l'art. 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, vam considerar necessari obrir una queixa d'ofici per comprovar l'eficax funcionament de les mesures previstes i l'estreta col·laboració entre el Ministeri d'Habitatge i la Generalitat Valenciana, amb l'objecte d'aconseguir que les sol·licituds es tramiten d'una manera senzilla, àgil i ràpida, sense requerir documentació innecessària o impertinent, i que els pagaments es facen de manera periòdica i igualitària.

Vam concloure la investigació, després de comprovar les mesures adoptades per la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge per agilitar al màxim la tramitació de les ajudes.

#### **Queixa iniciada d'ofici núm. 8/2008 (expedient núm. 080879) sobre supressió del servici de menjador escolar en una escola infantil.**

Una vegada iniciada la corresponent investigació, vam resoldre el tancament de l'expedient quan la Direcció General d'Ordenació i Centres docents de la Conselleria d'Educació ens va informar que la situació s'havia normalitzat amb la incorporació de personal de cuina.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 9/2008 (expedient núm. 083589) sobre la defunció d'un menor a la Llar Provincial d'Alacant.**

Vam iniciar la present queixa per investigar les circumstàncies de la defunció d'una menor resident al centre d'acollida Llar Provincial d'Alacant. A fi d'aclarir les circumstàncies del tràgic succés, vam demanar a la Diputació d'Alacant i a la Conselleria de Benestar Social que ens remeteren informes sobre això.

Una vegada rebuts els informes requerits, la present queixa es troba en fase d'estudi i resolució.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 10/2008 (expedient núm. 083758) sobre la contaminació acústica existent al nucli antic d'Alacant.**

Els veïns del barri del nucli antic d'Alacant reclamen que s'acabe el soroll nocturn provocat pels nombrosos bars i pubs que hi ha concentrats.

Els tribunals de justícia declaren reiteradament que la contaminació acústica incidix perniciosament sobre el dret fonamental a la inviolabilitat del domicili (art. 18.1 de la Constitució) i els drets constitucionals a la protecció de la salut (art. 43), a un medi ambient adequat (art. 45) i a un habitatge digne (art. 47), per la qual cosa resulta totalment ineludible la seua ferma protecció per part dels poders públics (per totes, Sentències del Tribunal Constitucional de 24 de maig de 2001 i 23 de febrer de 2004 i Sentències del Tribunal Suprem de 23 de febrer de 2001, 26 d'abril de 2003, 19 d'octubre de 2006 i 2 de juny de 2008).

En conseqüència, vam decidir obrir d'ofici una investigació per conèixer les actuacions que està desenvolupant l'Ajuntament d'Alacant amb la finalitat d'eliminar, en la mesura que siga possible, la contaminació acústica nocturna existent al nucli antic d'Alacant.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 11/2008 (expedient núm. 083839), sobre la mortaldat de peixos al parc natural de l'Albufera.**

Vam sol·licitar un informe a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, sobre la mortaldat massiva de peixos a l'Albufera, el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció d'esta espècie natural i les mesures que ha previst adoptar en relació amb esta problemàtica.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 12/2008 (expedient núm. 083842), sobre el model d'execució de les mesures de règim obert de la Llei Orgànica 5/2000, de responsabilitat penal de menor.**

La LO 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors, va atribuir a les comunitats autònomes la competència per a executar les mesures que resultaren imposades d'acord amb esta llei als menors responsables de la comissió de fets delictius.

Dins l'extens catàleg de mesures susceptibles d'imposició, la Llei preveu la imposició de mesures no privatives de llibertat, que cal executar, per tant, en règim obert. En este sentit, s'hi preveu una variada gamma de mesures restrictives de drets i de caràcter socioeducatives.

A l'hora d'executar este tipus de mesures de règim obert, la Generalitat Valenciana, fent ús de les seues competències, ha optat pel sistema de delegar en determinades associacions l'execució de les mesures i opera a través del sistema de la subvenció. D'esta manera, cada any es produïx la convocatòria (des d'enguany a càrrec de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques) d'ajudes destinades a les associacions encarregades de posar en pràctica estes mesures.

Esta institució, però, ha rebut en els últims temps diversos escrits de queixa, remesos per les associacions participants en el sistema, en el qual es posaven de manifest determinades disfuncions que implicava el model de gestió seleccionat.

En concret, les entitats assenyalaven que el sistema de subvenció seleccionat, que obliga les associacions col·laboradores a sol·licitar, per a cada exercici, les ajudes que els permeten posar en pràctica les mesures imposades, comporta que cada any hagen d'estudiar-se les sol·licituds presentades i ser resoltes.

Lògicament, la tramitació d'este procediment determina que l'abonament efectiu de les ajudes concedides es retarde en el temps fins al moment en què té lloc la resolució favorable a la sol·licitud d'ajuda i, més endavant, se n'ordena el pagament i es fa efectiu.

Esta situació, però, entra en conflicte amb el fet que estes associacions es troben executant, cada exercici, les mesures judicialment imposades, i que hagen d'avançar, dels seus propis recursos, els fons necessaris per a portar-los a terme.

En concret, en l'exercici 2008, la resolució de concessió d'ajudes va tenir lloc durant el mes de juny, i el seu abonament anticipat, previst per la resolució, al mes d'octubre de 2008, amb les disfuncions organitzatives que per a estes associacions va tenir el fet d'haver d'executar les mesures imposades sense disposar dels fons necessaris.

Davant estes circumstàncies, vam sol·licitar un informe a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques sobre les possibles alternatives que calia adoptar en els sistemes de gestió i de finançament de les associacions que executen les mesures en règim obert, amb la finalitat de pal·liar estes disfuncions.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 13/2008 (expedient núm. 083842), sobre la inspecció tècnica d'habitatges a Alacant.**

S'ha tingut coneixement en esta institució, en relació amb diversos expedients tramitats i informacions periodístiques, que la ciutat d'Alacant té un dèficit normatiu en matèria de disciplina urbanística, i que no està plenament en funcionament el Registre de Solars i Edificis que cal Rehabilitar, ni tampoc el desenvolupament normatiu necessari per a garantir la total eficàcia de la inspecció tècnica d'habitatges que exigix la LUV.

És per això que s'ha considerat oportú investigar quina és l'actuació municipal en matèria d'inspecció d'habitatges.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 14/2008 (expedient núm. 083844), sobre símbols de la Comunitat Valenciana.**

A l'exterior de la seu de l'Ajuntament d'Alacant onegen dues banderes, i la de la Comunitat Valenciana es troba al costat dret de la d'Espanya, és a dir, l'esquerre vist des de l'observador de la bandera d'Espanya.

Per Llei 8/1984, de 4 de desembre, es van regular els símbols de la Comunitat Valenciana i la seua utilització, i es va declarar que la bandera de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit territorial de la Comunitat, haurà d'ocupar el lloc següent en l'ordre de preferència i honor a la bandera d'Espanya... Si el nombre de banderes que onegen és parell, l'ensinya de la Comunitat Valenciana haurà d'ocupar el costat dret de la d'Espanya des de l'observador”.

Sobre la base de les consideracions anteriors, vam acordar obrir una investigació d'ofici, que actualment es troba en tramitació.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 15/2008 (expedient núm. 083867), sobre campanya institucional per a no estigmatitzar la malaltia mental.**

Vam acordar obrir una investigació d'ofici, actualment en tramitació, sobre la possibilitat que l'Administració del Consell realitze campanyes institucionals en diversos mitjans de comunicació a favor de no estigmatitzar les persones que tenen malalties mentals.

**A.2) Iniciades en 2007**

Quant a les investigacions incoades d'ofici en el 2007, que es trobaven en tramitació en el moment de redactar l'informe anual de l'any passat, seguidament donem compte de l'estat en què es troben.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 1/2007 (expedient núm. 070370) sobre l'aprovació d'un pla parcial i programa d'actuació integrada L'Aljub, al municipi de Tibi.**

Vam acordar l'inici d'una queixa d'ofici per comprovar l'impacte que tindrà l'execució dels referits instruments urbanístics sobre les serres del Maigmo i del Ventós, i per verificar que s'ha obtingut l'informe preceptiu de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer sobre disponibilitat de recursos hídrics.

En el moment de redactar el present informe, la queixa continua en tramitació.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 4/2007 (expedient núm. 071125) sobre la deterioració del barri Verge del Remei d'Alacant.**

A través de diverses reunions amb col·lectius i associacions del barri Verge del Remei, com també pels mitjans de comunicació, vam tenir notícies de la deterioració del barri Verge del Remei per culpa de la falta de servicis públics que hi ha.

Com a conseqüència d'això anterior, esta institució va iniciar una queixa d'ofici a fi d'investigar si el barri Verge del Remei té els recursos públics necessaris per a atendre les persones que hi residixen i, concretament, les persones ancianes, els xiquets i els adolescents, els quals, a causa de la seua vulnerabilitat especial, es veuen més afectats per la falta d'estos recursos.

En el moment de redactar el present informe anual, estem esperant rebre la contestació de l'Ajuntament d'Alacant a les recomanacions següents:

1. Que es porte a terme amb la urgència que requerix un pla d'intervenció integral i sostingut en el temps, encaminat a millorar la qualitat de vida de les persones que habiten al barri des de diverses àrees; servicis socials, educació, ambiental, urbanística, atenció a persones amb especial vulnerabilitat, com ara els menors i ancians, d'una manera coordinada entre els diversos servicis i administracions, i que es fomenti la participació real dels veïns a través de les associacions, a fi d'aconseguir les mateixes oportunitats que tenen els veïns de les zones del centre de la ciutat.
2. Que es millore i es mantinga l'espai urbà i que s'hi facen les obres adequades i imprescindibles per a habilitar els habitatges d'aquells ancians (inclosos ascensors en els pisos més alts) que per les seues especials malalties físiques i escassos recursos econòmics, no tinguen possibilitats de condicionar-les per a les seues necessitats.

Que s'establisquen al barri, i en coordinació amb l'Administració del Govern valencià competent, centres de dia per a les persones de la tercera edat, com també les ajudes a domicili necessàries.

3. Que s'hi creen i es milloren les escoles, amb horaris que facen compatible la conciliació entre la vida laboral i familiar.
4. Que es duguen a terme polítiques públiques a fi d'evitar l'absentisme escolar i programes d'activitats culturals, esportives i d'oci per a menors i adolescents.

Que els centres socials i culturals es mantinguen oberts tot l'any, en coordinació amb els veïns i les associacions, a fi que la joventut trobe espais comuns lluny del carrer.

5. Que es duguen a terme programes d'intervenció municipal en matèria d'integració entre les diverses persones de cultures i nacionalitats diferents amb les persones autòctones, en coordinació amb les associacions, els col·lectius i la parròquia del barri, és a dir, amb el teixit associatiu existent al barri.



**Queixa iniciada d'ofici núm. 5/2007 (expedient núm. 071261) sobre la construcció d'una planta de gas a Vinaròs.**

Vam decidir iniciar una activitat de mediació entre les tres administracions públiques amb competència en la matèria, per canalitzar l'important rebuig social generat per la construcció d'una planta de gas a Vinaròs: la Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana, la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, i l'Ajuntament de Vinaròs.

Tenint en compte que l'empresa interessada en la construcció de la referida planta de gas no havia tornat a sol·licitar l'autorització ambiental integrada, vam tancar l'expedient.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 6/2007 (expedient núm. 071262), relativa a l'incendi forestal a les Useres, Castelló.**

La queixa, relativa a l'actuació de les diverses administracions competents en relació amb l'incendi produït a la província de Castelló a l'estiu de 2007, i que va cremar un nombre molt important d'hectàrees, va finalitzar amb la constatació prèvia que s'havien realitzat les actuacions administratives necessàries per a donar solució a la problemàtica analitzada.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 7/2007 (expedient núm. 071263), relativa al soroll produït per les obres de la línia T2 del metro de València.**

Ens vam assabentar de les múltiples queixes plantejades pels veïns del barri de Russafa de València —als voltants de la Gran Via Germanies i dels carrers Alacant i Castelló, entre d'altres— com a conseqüència dels sorolls produïts per l'execució de les obres de construcció de la línia T2 del metro, per la qual cosa vam obrir la present investigació.

Finalment, vam constatar que s'havien adoptat els compromisos necessaris per a donar solució al problema per part de l'Ajuntament de València, i per això vam acordar el tancament de l'expedient.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 8/2007 (expedient núm. 071264) sobre accés a la informació urbanística a través d'Internet.**

Vam acordar iniciar una investigació per a conèixer el grau de compliment de l'obligació que tenen els ajuntaments i la Generalitat Valenciana de publicar la informació urbanística a través d'Internet, i vam sol·licitar informe a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, a les tres diputacions provincials i 60 ajuntaments triats a l'atzar, 20 per cada província, i dins de cadascuna, 5 per cada tram de població (menys de 5.000 habitants, entre 5.000 i 20.000, entre 20.000 i 50.000, i més de 50.000), a fi de distingir la situació existent entre municipis menuts, mitjans i grans, els quals, com és obvi, tenen diferents capacitats econòmiques i de gestió.

Després de constatar que les administracions consultades estaven aplicant diferents mesures per a facilitar informació urbanística per Internet, els vam dirigir un escrit en el qual els vam pregar que mantingueren informada esta institució sobre les mesures que se seguiren adoptant amb l'objecte de millorar l'accés a la informació urbanística a través d'Internet.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 9/2007 (expedient núm. 071288) sobre els festejos taurins tradicionals de la Comunitat Valenciana.**

Decidírem efectuar una investigació i vam demanar informe a la Conselleria de Governació sobre el compliment de la normativa vigent en matèria de festejos taurins tradicionals de la Comunitat Valenciana. Actualment, continuem amb la tramitació d'esta queixa.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 10/2007 (expedient núm. 071329) sobre la Unitat de Vigilància intensiva de Nounats (UCIN) en l'Hospital de Sant Joan.**

A través dels mitjans de comunicació ens vam assabentar que la Unitat de Vigilància Intensiva per a Nounats (des d'ara UCIN), que calia situar en l'Hospital General Universitari de Sant Joan (Alacant), romania tancada per falta de personal sanitari que se n'ocupara.

Davant esta situació, els nounats que necessiten UCIN i que havien de ser atesos en l'Hospital de Sant Joan són derivats als Hospitals d'Alacant, Elx o València, les unitats dels quals, d'altra banda, es troben al límit.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 11/2007 (expedient núm. 071330) sobre l'assistència sanitària a pacients de fibromiàlgia.**

A través de queixes individuals de pacients i de reunions amb associacions d'afectats, vam tenir ocasió de conèixer les diverses problemàtiques que genera la fibromiàlgia (la falta de formació i informació del personal d'atenció primària i especialitzada; la necessitat de crear i dotar unitats d'atenció especialitzada que tracten de forma interdisciplinària esta malaltia: tractaments farmacològics, activitats rehabilitadores, tractaments psicològics i mesures educatives i socials; establir, fins que entren en funcionament les unitats de fibromiàlgia, concerts o convenis amb centres públics o privats; subvencionar el cost de teràpies alternatives; etc.).

D'acord amb això anterior, vam demanar un informe a la Conselleria de Sanitat (Atenció Primària, Atenció Especialitzada i Inspecció Mèdica) i a la Conselleria de Benestar Social (Equips de Valoració i Orientació - EVO).

Vam suspendre la tramitació de la present queixa amb ambdues administracions, tenint en compte que esta institució va adjudicar una beca per a la realització d'un estudi sobre "la freqüència i impacte sociosanitari de la fibromiàlgia a la Comunitat Valenciana" (DOGV núm. 5648, de 27 de novembre), que ha d'aportar elements necessaris per a la correcta tramitació del present expedient de queixa.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 12/2007 (expedient núm. 071331) sobre el grau d'adequació de les plantilles dels equips tècnics de les fiscalies de menors a les prescripcions de la Llei de responsabilitat penal dels menors.**

La Llei Orgànica 8/2006, de 4 de desembre, va modificar diversos aspectes de la Llei penal del menor (LO 5/2000, de 12 de gener); entre estos, i en relació amb els equips tècnics adscrits a la Fiscalia de Menors. Per tant, vam iniciar la investigació a fi de saber si la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques havia dotat els equips del personal adequat.

De la mateixa manera, i atés que el contingut de la llei versava sobre la dotació de mitjans personals dels equips tècnics de menors, la present queixa d'ofici es va orientar també a constatar el grau de compliment de la recomanació número quatre emesa per esta institució en l'informe especial *La implantació dels mitjans per a fer efectives les mesures de reforma previstes en la Llei Orgànica 5/2000*, referent a la necessitat de valorar la càrrega de treball dels equips tècnics adscrits a les fiscalies de menors, de cara a augmentar-ne el nombre i dotar-los del personal administratiu necessari per a la correcta realització del seu treball.

Una vegada rebut l'informe sol·licitat a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, ens trobem en el present moment pendents de resoldre l'expedient.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 13/2007 (expedient núm. 071332) sobre la dotació de places hospitalàries per a malalts de llarga estada.**

Vam iniciar la investigació amb la finalitat de conèixer les actuacions realitzades i els projectes d'actuació en relació amb les places hospitalàries i els recursos previstos per a pacients de llarga estada. Amb este objecte, vam demanar que ens remeteren un informe les Conselleries de Sanitat i Benestar Social i continuem la tramitació d'este expedient.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 14/2007 (expedient núm. 071339) sobre dotació de personal docent en educació infantil en un col·legi públic de l'Horta.**

Una vegada finalitzades les nostres diligències d'investigació, vam acordar el tancament de l'expedient ja que s'havia solucionat el problema.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 15/2007 (expedient núm. 071340) sobre dotació de personal docent i educadors per a alumnes d'educació especial.**

Prosseguix, en el moment de tancar el present informe, la tramitació de la queixa de referència.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 16/2007 (expedient núm. 071342) sobre infraestructures docents —menjador escolar.**

La Conselleria d'Educació va acceptar les nostres recomanacions i vam posar fi a la investigació.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 17/2007 (expedient núm. 071367) relativa a la conservació de determinats immobles al barri El Partidor d'Alcoi.**

Vam decidir sol·licitar informe a l'Ajuntament d'Alcoi davant les denúncies formulades pels veïns del barri El Partidor, els quals, segons sembla, patixen l'existència de nombrosos habitatges en mal estat, amb diversos immobles en estat ruïnós, inclosos alguns de propietat municipal, i a més estos habitatges es troben ocupats per persones amb el risc que això comporta. L'Ajuntament d'Alcoi va acceptar les nostres recomanacions i vam arxivar l'expedient.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 18/2007 (expedient núm. 071368) relativa a l'ampliació d'una pedrera en sòl protegit a Oliva.**

S'investiga en esta queixa l'ampliació d'una pedrera al terme municipal d'Oliva, amb possible afecció a sòl no urbanitzable protegit. La investigació s'estén a l'Ajuntament d'Oliva, la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació, com també a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge. L'expedient va ser arxivat per no constatar-hi l'existència d'actuacions públiques irregulars.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 19/2007 (expedient núm. 071404) sobre la possible situació de desemparament de dos menors.**

La possible vulneració dels drets que l'ordenament jurídic reconeix als menors va motivar l'obertura de la present investigació d'ofici.

L'habitatge en el qual residien dos menors no tenia les mínimes condicions higienicosanitàries, i aquells romanien sols durant hores i, fins i tot, durant dies. Eren alimentats precàriament i, de vegades, les mares rebien homes als seus dormitoris, de manera que durant la cohabitació les xiquetes s'estaven fora del dormitori, completament soles i sense cap atenció. De vegades estes situacions es perllongaven durant més d'un dia.

Després de constatar la correcta actuació de la Conselleria de Benestar Social, vam acordar la conclusió de la investigació realitzada.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 20/2007 (expedient núm. 071405) sobre desallotjament d'immigrants romanesos en unes naus industrials.**

L'assentament d'immigrants d'origen romanés en unes naus industrials abandonades i el seu posterior desallotjament va motivar l'obertura de la present actuació d'ofici. Vam tenir coneixement de les queixes dels veïns del carrer Sant Vicent Màrtir de València per la presència de menors en condicions inadequades i, fins i tot, de la intervenció de la Fiscalia de Menors a fi que la Policia Local comprovara que no es conculcaven els drets d'aquells.

Arran d'estes informacions, es va cursar petició d'informe a fi de conèixer les intervencions portades a terme des de la Regidoria de Benestar Social de l'Ajuntament de València des que es va tenir coneixement de l'assentament i de quina és la situació

actual de les persones desallotjades. Una vegada comprovada la correcta actuació realitzada per ambdues administracions públiques, vam decidir arxivar l'expedient.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 21/2007 (expedient núm. 071406), sobre aplicació de la Llei de la dependència a la Comunitat Valenciana.**

Una vegada transcorregut quasi un any des de la promulgació de la Llei de la dependència i a fi de conèixer el seu grau de compliment a la nostra Comunitat, vam considerar convenient iniciar una investigació d'ofici. Amb este objectiu, vam sol·licitar a la Conselleria de Benestar Social informació suficient sobre l'activitat portada a terme per l'Administració valenciana per a la implantació de la Llei i, especialment, per a assolir el compliment de la disposició final primera de la Llei de la dependència, com també altres informacions necessàries per a la correcta provisió de l'expedient.

En el corresponent apartat del present informe dedicat a l'atenció sociosanitària, transcrivim les recomanacions emeses després de concloure la nostra investigació.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 23/2007 (expedient núm. 071813) sobre el torn d'ofici especialitzat en violència de gènere en el Col·legi d'Advocats de Castelló.**

Vam decidir iniciar una actuació d'ofici tendent a determinar quina és la pràctica professional seguida per l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Castelló en relació amb l'assignació dels lletrats pertanyents a este torn especialitzat.

Vam tenir coneixement que l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de València adoptava, com a criteri d'actuació general, la decisió de cobrir les sol·licituds de defensa jurídica gratuïta formulades pels imputats per un delictes de maltractaments, a través dels lletrats del torn especialitzat en violència de gènere.

Després de constatar l'acceptació de les nostres recomanacions per l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Castelló, s'ha comprovat que la víctima de maltractaments rep l'assistència d'un advocat d'ofici especialitzat en esta matèria, i que per a este torn s'exigix que l'advocat haja rebut cursos de formació, mentre que l'imputat és defensat per un advocat del torn general no especialitzat en violència de gènere.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 24/2007 (expedient núm. 071814) sobre torn d'ofici especialitzat en violència de gènere en el Col·legi d'Advocats d'Alacant.**

Vam obrir una queixa d'ofici en idèntic sentit que l'anterior en relació amb l'actuació seguida per l'Il·lustre Col·legi d'Advocats d'Alacant, el qual també va acceptar les nostres recomanacions, i per això vam posar fi a la investigació.

**Queixa iniciada d'ofici núm. 25/2007 (expedient núm. 071821) sobre assistència sanitària a la localitat de Sant Vicent del Raspeig.**

A través dels mitjans de comunicació, vam conèixer algunes dades extretes de la Memòria de l'Hospital General d'Alacant de l'any 2006 quant a les queixes/reclamacions dels centres de salut i consultoris dependents del Departament de Salut núm. 19.

De la informació publicada destacava la situació de l'assistència sanitària a la localitat de Sant Vicent del Raspeig, tant en l'atenció primària com en l'especialitzada.

Davant les circumstàncies anteriors, esta institució va considerar oportú iniciar una actuació d'ofici tendent a determinar quina és la situació sanitària en l'esmentada localitat.

Finalitzarem la investigació després de constatar l'acceptació del nostre suggeriment per part de la Conselleria de Sanitat, en el sentit que realitzara un esforç organitzatiu i pressupostari que permetera disposar d'uns servicis sanitaris dignes i adequats a la localitat de Sant Vicent del Raspeig (Alacant), que garantiren la igualtat en l'accés i les condicions de les prestacions sanitàries.

## **B) QUEIXES INICIADES A INSTÀNCIA DELS CIUTADANS**

### **I. URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT**

#### **a) URBANISME**

##### **1. Introducció**

En l'any 2008 ens han estat plantejades un total de 196 queixes en matèria urbanística, de manera que s'hi manté l'increment dels anys 2005 i 2006, en els quals les queixes sobre urbanisme van representar un 16% del total de queixes presentades.

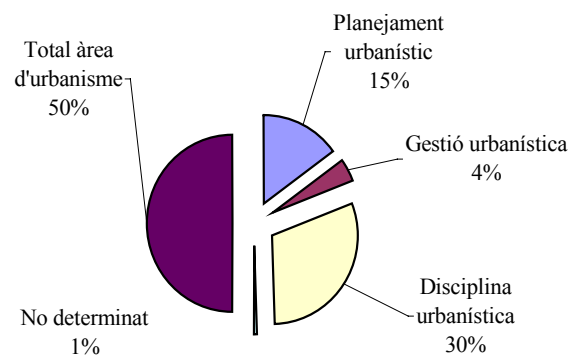
Seguidament, donarem compte de les queixes que considerem especialment rellevants i que destacarem sobre la base de criteris de selecció, com ara el fet d'haver afectat un nombre important de ciutadans, la seua repercussió o transcendència social, la reiteració, novetat o excepcionalitat del problema denunciat i l'emissió de recomanacions per part d'esta institució.

Convé aclarir que, en l'exposició del contingut d'estes queixes, en què hem tingut ocasió de dictar una resolució i d'efectuar recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals, no transcriurem literalment els fonaments de la resolució, sinó que, després de fer un resum de la queixa, ens remetrem a la nostra pàgina web, en l'apartat corresponent de la qual apareixen publicades.

## 2. Urbanisme en xifres

### 2.1. Anàlisi quantitativa

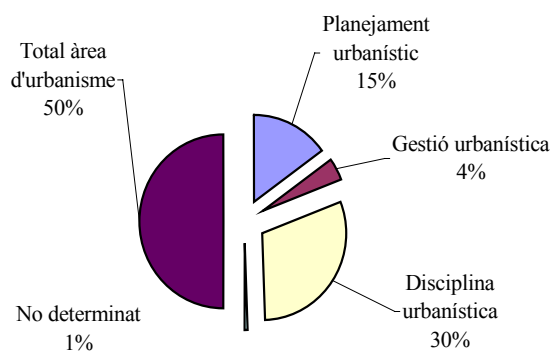
No admeses	18	9,18%
En tramitació	92	46,94%
♦ <i>En tràmit normal</i>	92	46,94%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	86	43,88%
♦ <i>Per solució</i>	32	16,33%
♦ <i>Se solucionarà</i>	14	7,14%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	26	13,27%
♦ <i>Altres motius</i>	5	2,55%
♦ <i>Resolucions</i>	9	4,59%
• Acceptades	8	4,08%
• No acceptades	1	0,51%
<b>Total queixes</b>	<b>196</b>	<b>100,00%</b>





## 2.2. Anàlisi qualitativa

Àrea d'urbanisme	Queixes
Planejament urbanístic	59
Gestió urbanística	16
Disciplina urbanística	119
No determinat	2
<b>Total àrea d'urbanisme</b>	<b>196</b>



### **3. Planejament urbanístic**

#### **3.1. La localització espacial d'usos amb incidència col·lectiva**

L'associació ecologista Xúquer Viu ens va manifestar, en la queixa núm. 061215, que havia denunciat reiteradament, sense èxit fins a hores d'ara, l'incompliment de les condicions imposades per l'acord del Consell pel qual s'aprova definitivament l'ordenació urbanística relativa a l'atribució d'ús i aprofitament, consistent en una actuació integral per a la instal·lació d'un hotel i un camp de golf en sòl no urbanitzable del municipi de Picassent.

Els fets denunciats eren els següents: el promotor havia iniciat les obres i quasi les havia conclòses sense tenir la concessió de volum d'aigua residual tractada per part de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer i, segons sembla, estava usant aigua procedent de la Séquia Reial del Xúquer per a regar el camp de golf i les zones verdes.

En la denúncia presentada per l'autor de la queixa davant el Servei Territorial de Planificació i Ordenació Territorial de la Conselleria de Territori i Habitatge a València, es demanava que es revisara la declaració d'interés comunitari emesa i la incoació de l'oportú expedient sancionador.

Una vegada conclòsa la investigació, vam recomanar a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge que acordara la iniciació del procediment corresponent i la tramitació de l'expedient de caducitat de la declaració d'interés comunitari, amb audiència de l'interessat i de l'Ajuntament de Picassent, sense perjudici d'imposar, si escau, les sancions i mesures cautelars oportunes.

Finalment, vam decidir donar compte de la no-acceptació de les nostres recomanacions en el present informe anual, com també de la justificació oferida per la Conselleria quant al fet que “realitzades les inspeccions pertinents al camp de golf a què es referix la queixa, del resultat d'estes inspeccions es conclòu que en l'actualitat no hi ha cap possibilitat que el camp de golf utilitze aigua de la Séquia Reial del Xúquer.”

D'altra banda, quant a les recomanacions que vam dirigir a l'Ajuntament de Novelda (queixa núm. 061234) com a conseqüència de les denúncies presentades per l'Associació de Veïns l'Amistat del barri de l'Estació, motivades per les insuportables molèsties que patixen diàriament com a conseqüència de la ubicació i proliferació d'indústries, fàbriques i magatzems al costat dels seus habitatges, l'ajuntament les ha acceptades i està treballant per complir-les:

a) Accelerar, en la mesura que siga possible, el procés d'elaboració i aprovació del nou pla general d'ordenació urbana amb l'objecte de garantir l'ús residencial del barri de l'Estació com a exclusiu i declarar expressament la incompatibilitat amb l'ús industrial per a preservar la qualitat de vida dels veïns.

b) Mantenir els contactes amb els propietaris de les empreses que hi ha ubicades, amb la finalitat d'impulsar i incentivar el seu trasllat als polígons industrials del municipi.

c) Ordenar la demolició de l'ampliació de la nau industrial construïda sense llicència d'obres, el cessament del subministrament d'aigua i d'energia elèctrica per part de les empreses subministradores i la anotació de la resolució administrativa que ordene la restauració de la legalitat infringida en el Registre de la Propietat.

d) Decretar el tancament de les activitats que estan funcionant sense tenir la corresponent llicència municipal, prèvia audiència al titular de l'activitat per termini de quinze dies, i evitar, en la mesura que siga possible, l'obertura de nous locals que servixen de magatzems de les empreses que hi ha ubicades i que, amb la seua expansió i creixement d'esta manera, estenen i generalitzen les molèsties arreu del barri.

e) Continuar amb la vigilància policial a la zona per evitar la circulació de carretons elevadors que transporten la càrrega en condicions de visibilitat inadequades i generen un gran perill per als usuaris de la via pública, com també l'ocupació dels carrers mitjançant el depòsit d'elements no autoritzats.

f) Elaborar un pla acústic municipal d'àmbit zonal i adoptar les mesures que permeten la progressiva reducció dels nivells sonors del barri.

Finalment, abans de concloure amb l'exposició d'este apartat, en la queixa núm. 070434 vam recomanar a l'Ajuntament de La Granja de Rocamora i a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge que, en l'àmbit de les seues respectives competències, i de manera coordinada, es dirigisquen a l'empresa titular de la subestació per a comunicar-li la necessitat i conveniència d'obtenir la declaració favorable d'impacte ambiental, com també la llicència ambiental.

Recordem que l'Ajuntament va acceptar les nostres recomanacions i la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge no les ha acceptades perquè considera que les instal·lacions existien abans que entrara en vigor la normativa ambiental que exigeix la declaració d'impacte ambiental.

### 3.2. Sobre l'exercici de la potestat de planejament

En l'any 2008 hem emés nombroses recomanacions en què hem insistit en la necessitat d'obtenir el preceptiu informe favorable de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer per a acreditar l'existència de recursos hídrics suficients amb anterioritat a l'aprovació dels plans urbanístics.

Així, en la queixa núm. 061548, relativa al pla parcial i programa d'actuació integrada residencial 26 Marcolina II, l'Ajuntament d'Alcalá de Xivert (Castelló) no accepta la nostra recomanació consistent que no s'executen les determinacions del pla parcial i el programa d'actuació integrada del sector residencial núm. 26 sense que abans s'acredite l'existència de recursos hídrics suficients mitjançant l'obtenció d'informe favorable de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer.

La raó que sosté l'Ajuntament d'Alcalá de Xivert per a justificar la falta de sol·licitud de l'informe al referit organisme de conca rau en el fet que, segons el seu parer, la cèdula d'urbanització atorgada pel director general d'Urbanisme i Ordenació Territorial al pla parcial del sector residencial núm. 26 deia que no existien administracions públiques no municipals que pogueren resultar afectades pel desenvolupament de l'actuació integrada, ni autonòmica ni estatal.

No obstant això, esta institució, i ho diem amb tots els respectes, no compartix esta conclusió, perquè la cèdula d'urbanització és un acte administratiu que no pot desconéixer allò disposat en l'art. 25.4 de la Llei d'aigües, sota pena d'incórrer en causa de nul·litat o anul·labilitat, atés que la referida Direcció General d'Urbanisme i Ordenació Territorial està sotmesa a la llei i al dret, i per això no pot servir d'excusa per a justificar la falta de sol·licitud d'informe a la Confederació Hidrogràfica del Xúquer.

Esta institució defensa que, per la importància d'este informe i la lògica necessitat que els recursos hídrics estiguen garantits, l'informe de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer, com a mínim, ha de sol·licitar-se abans d'adoptar qualsevol acord d'aprovació provisional i, en tot cas, definitiva, del pla parcial i del programa d'actuació integrada.

No entenem com els membres de la corporació local van poder desplegar un exercici responsable del vot a l'hora d'acordar, en sessió plenària de 6 de febrer de 2002, l'aprovació del pla parcial i del programa d'actuació integrada, sense conéixer una qüestió tan transcendental per a emetre un vot afirmatiu o negatiu com és el fet de saber si hi ha aigua suficient per a proveir les necessitats derivades d'este projecte urbanístic i si així ho acredita l'organisme públic competent per a això, és a dir, la Confederació Hidrogràfica del Xúquer.

El Ministeri de Medi Ambient, i Medi Rural i Marí ha publicat amb data 15 d'abril de 2008 unes dades que són esgarrifoses.

La reserva hidràulica de la conca del Xúquer es troba només al 23,4% de la seua capacitat total. Estes xifres resulten veritablement alarmants i haurien de fer reflexionar les autoritats públiques sobre la necessitat de no aprovar i executar projectes urbanístics sense tenir garantit el subministrament d'aigua potable de qualitat, ja que això podria vulnerar els drets constitucionals a un habitatge digne i a un medi ambient adequat.

Així mateix, volem assenyalar que, tot i que esta institució no tinga competències legals per a dirigir recomanacions a l'Administració General de l'Estat (art. 12 Llei 11/1988. de 26 de desembre, del Síndic de Greuges), en este cas, al Ministeri de Medi Ambient i Medi Rural i Marí, i a la Confederació Hidrogràfica del Xúquer, ja que corresponen al Defensor del Poble de l'Estat, tanmateix decidírem remetre'ls una còpia de les nostres recomanacions perquè en prengueren coneixement i als efectes corresponents, ja que com que no s'havia sol·licitat l'informe a l'organisme de conca, es podrien estar desconeixent les competències exclusives de l'Estat en matèria d'aigües.

D'altra banda, en la queixa núm. 070034 es manifesta l'oposició a l'aprovació d'una urbanització en el paratge denominat clot de la Fortuna de Gaianes (Alacant), situat al costat del paisatge natural de la serra de Benicadell, atés que incidiria molt

negativament en els valors ecològics que hi ha actualment en este paratge protegit i en general en la qualitat de vida del municipi.

Una vegada conculsa la corresponent investigació, l'Ajuntament de Gaianes va acceptar la nostra recomanació referida a no aprovar ni executar el programa d'actuació integrada del sector clot de la Fortuna sense que abans s'acredite l'existència de recursos hídrics suficients mitjançant l'obtenció d'informe favorable de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer.

### 3.3. Patrimoni històric, artístic i cultural

Al llarg de l'any 2008 hem dictat diverses recomanacions en matèria de patrimoni cultural valencià.

En la queixa núm. 070298, nombroses persones s'han dirigit a esta institució per denunciar el lamentable estat de conservació en què es troba actualment el bé d'interés cultural torre del Xiprer, com també l'ermita situada a 10 metres, i sol·licitar a l'Ajuntament d'Alacant que adopte les adequades mesures de protecció per evitar el seu esfondrament total, l'expropiació als propietaris per haver incomplert l'obligació de conservar estos immobles, la restauració ambiental de l'entorn i la rehabilitació de la torre i l'ermita.

Amb l'objecte de contrastar estes afirmacions, vam requerir a l'Ajuntament d'Alacant la següent documentació:

- a) Informe tècnic sobre les raons que impossibiliten l'expropiació de l'immoble davant l'incompliment per part dels seus propietaris de l'obligació de conservar-lo.
- b) Detall de les mesures adoptades per l'ajuntament per a evitar l'esfondrament de la torre i l'ermita.
- c) Descripció de les actuacions municipals realitzades per a assolir la rehabilitació d'este bé d'interés cultural i la restauració ambiental de l'entorn.

L'ajuntament, sense contestar-nos expressament a estes tres qüestions, ens diu que la Gerència d'Urbanisme "està promovent el Pla especial de les Torres de l'Horta, que delimitarà els entorns i establirà les determinacions quant a usos i activitats urbanístiques que cal realitzar-hi, i que donarà compliment a una de les obligacions imposades als ajuntaments per la vigent Llei del patrimoni històric valencià".

Quant al retard de l'ajuntament a aprovar el Pla especial de les Torres de l'Horta, cal recordar que, fa més de 3 anys, en l'any 2004, amb motiu de la investigació que es va realitzar en l'expedient de queixa núm. 040742, que versava sobre la conservació i protecció d'un altre bé d'interés cultural (la torre Sarrió), mitjançant escrit de data 28 de desembre de 2004, vam resoldre donar compte a les Corts Valencianes de la no-acceptació injustificada de la recomanació que vam dirigir a l'Ajuntament d'Alacant en

el sentit que “que s'accelerara el compliment dels tràmits per a assolir la definitiva aprovació del Pla especial de protecció de les Torres i Cases de l'Horta d'Alacant”.

Així les coses, al costat de l'important retard en l'aprovació del Pla especial de protecció de les Torres de l'Horta, els veïns també denuncien l'absència de mesures adoptades per l'ajuntament per a evitar l'esfondrament de la torre i l'ermita, i assolir la rehabilitació d'este bé d'interés cultural i la restauració ambiental de l'entorn.

Esta institució no pot deixar de recordar que el patrimoni cultural valencià és una de les principals senyes d'identitat del poble valencià i el testimoniatge de la seua contribució a la cultura universal; els béns que l'integren constitueixen un llegat patrimonial d'inapreciable valor, la conservació i l'enriquiment del qual correspon a tots els valencians i especialment a les institucions i els poders públics que els representen, en este cas, a l'Ajuntament d'Alacant i a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport.

L'art. 46 de la Constitució espanyola disposa que tots els poders públics hauran de garantir i hauran de promoure l'enriquiment del patrimoni històric, cultural i artístic d'Espanya i dels pobles que l'integren, qualsevol que siga el seu règim jurídic i la seua titularitat.

Una vegada conclosa la tramitació de la queixa, l'Ajuntament d'Alacant va acceptar la nostra recomanació que, tenint en compte l'excessiu retard acumulat fins al moment, s'aprove, al més aviat possible, el Pla especial de les Torres de l'Horta, i que s'adopten, immediatament, totes aquelles mesures que siguen necessàries per a evitar l'esfondrament de la torre i l'ermita, i assolir la rehabilitació d'este bé d'interés cultural i la restauració ambiental de l'entorn.

Una altra problemàtica distinta és la plantejada en queixa núm. 071502, en la qual es denuncien unes obres que, segons sosté el tècnic municipal de l'Ajuntament de Cervera del Maestrat (Castelló), s'ajusten a la llicència concedida al moment oportú, però que poden afectar o incidir negativament sobre l'immoble de l'autora de la queixa, el qual, segons els tècnics de la Conselleria de Cultura i Esport, ha de ser protegit per l'Ajuntament.

Així les coses, la prescripció constitucional dirigida a tots els poders públics a fi de garantir la conservació i promoció del patrimoni històric, cultural i artístic dels pobles d'Espanya i dels béns que l'integren (art. 46) es troba desenvolupada en l'àmbit autonòmic per la Llei 4/1998, d'11 de juny, reguladora del patrimoni cultural valencià, en l'article 4.2 de la qual disposa que “les entitats locals estan obligades a protegir i donar a conèixer els valors del patrimoni cultural existent en el seu respectiu àmbit territorial, i han d'adoptar les mesures cautelars necessàries per a evitar la deterioració, pèrdua o destrucció dels béns del patrimoni cultural.”

El nou Estatut d'autonomia, en el seu art. 12, estableix que “la Generalitat haurà de vetlar per la protecció i defensa de la identitat i dels valors i interessos del poble valencià i el respecte a la diversitat cultural de la Comunitat Valenciana i el seu patrimoni històric.”

Una vegada finalitzada la tramitació de la queixa, l'Ajuntament de Cervera del Maestrat va acceptar la nostra recomanació en el sentit que, en compliment de les indicacions dels tècnics de patrimoni historicoartístic de la Conselleria Cultura i Esport, adoptara les mesures necessàries per a protegir l'immoble i que l'incloguera en el catàleg municipal d'edificis protegits i garantira que les obres realitzades en l'edifici confrontant no afecten l'immoble objecte de protecció.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 071503 es va dirigir a esta institució per denunciar el silenci de l'Ajuntament d'Alacant a l'hora de contestar la sol·licitud presentada per a obtenir la declaració d'un immoble com a bé de rellevància local.

Després de la conclusió de les diligències d'investigació, l'Ajuntament d'Alacant va acceptar la recomanació consistent que, tenint en compte el contingut de l'informe pericial aportat per l'autor de la queixa, el tècnic conservador de patrimoni historicoartístic municipal redactara un informe amb l'objecte de comprovar si l'immoble ha de ser inclòs en el Catàleg d'Edificis Protegibles i declarat com a bé de rellevància local o no.

Per acabar, en la queixa núm. 071846 es descriu el lamentable estat d'abandó i deficient conservació en el qual es troben dos immobles protegits situats a la partida de Benimàmet, a València, els quals impliquen una evident amenaça per a la seguretat i integritat dels vianants.

L'Ajuntament de València va acceptar la nostra recomanació que seguira adoptant les mesures necessàries per a assolir la prompta execució de les obres de rehabilitació dels immobles i garantir la seguretat i integritat física dels vianants, i que, amb la prèvia audiència a l'interessat, acordara la imposició de multes coercitives a la propietat dels referits edificis.

#### **4. Gestió urbanística**

L'execució i el desenvolupament dels plans urbanístics també han constituït l'objecte de moltes queixes presentades en el 2008, entre les quals destaquem les següents: l'execució del Pla general d'ordenació urbana de València quant a l'efectiu desenvolupament i implantació d'una zona verda; l'incompliment d'un urbanitzador consistent en la falta de servicis d'aigua, llum, enllumenat públic i clavegueram en una urbanització a Tibi (Alacant); l'excessiu retard en l'execució d'un pla especial de reforma interior i la insuficient valoració d'una propietat afectada per este a Castelló.

En la queixa núm. 070266 es planteja que l'espai urbà denominat plaça del Músic Antonio Eximeno, a València, es troba en unes deficientes condicions de salubritat i amb uns inadequats accessos, per la qual cosa, tenint coneixement que el vigent Pla general de la ciutat qualifica este immoble de zona verda, vam sol·licitar informació municipal referent a això per saber quan s'urbanitzarà i enjardinarà esta plaça, tal com correspon a la seua destinació urbanística.

Una vegada feta la investigació corresponent, l'Ajuntament de Valencia ens indica que la totalitat del sòl que conforma l'espai urbà de la referida plaça no pertany a l'Ajuntament, i que per això “existix un encàrrec de projecte d'expropiació pel regidor d'Ordenació Urbana per a completar les zones verdes de la plaça Músic Bruns Gans i la plaça Antonio Eximeno en la seua N.I. núm. 74/05, de data 9 de juny de 2005”.

Per la seua banda, el Servei Municipal de Jardineria exposa que “no és factible fer l'enjardinament sol·licitat fins que no s'acabe el projecte d'expropiació que referix el Servei de Gestió Urbanística, el qual serà realitzat amb observança i en compliment del que dispose la Llei d'expropiació forçosa”.

En este context, esta institució és conscient que l'Ajuntament de Valencia gaudix d'una àmplia llibertat per a decidir discrecionalment la disposició dels fons pressupostaris necessaris per a tramitar l'expedient d'expropiació forçosa la culminació de la qual permetrà el posterior enjardinament de la plaça en qüestió.

En efecte, els pressupostos generals de les entitats locals representen l'instrument mitjançant el qual estes exercixen la facultat d'ordenar els recursos propis amb la finalitat de disposar-ne lliurement en l'exercici de les seues competències, com a manifestació de l'autonomia local, d'acord amb l'article 137 de la Constitució espanyola i l'art. 9.1 de la Carta Europea d'Autonomia Local, de 15 d'octubre de 1985.

No obstant això, en la mesura que les disponibilitats pressupostàries municipals ho permeten, l'Ajuntament de Valencia està obligat a garantir la prompta execució i el desenvolupament de les previsions urbanístiques previstes en el Pla general d'ordenació d'urbana per a destinar el sòl afectat a la zona verda projectada.

Fins que això siga possible, no cal dir que l'Ajuntament de Valencia, com a titular de la competència de neteja viària (arts. 25 i 26 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local), ha de vetlar perquè les condicions higienicosanitàries de la zona siguen les adequades i òptimes en tot moment.

Finalment, l'Ajuntament de Valencia va acceptar la nostra recomanació que impulsara, amb determinació, fermesa i celeritat, la tramitació i resolució de l'expedient d'expropiació que permeta el posterior enjardinament de la plaça Antonio Eximeno, i que mentrestant garantisca una adequada neteja pública de la zona que mantinga en tot moment les millors condicions higienicosanitàries possibles.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 071458 acudix a esta institució per manifestar que, com a propietària d'un habitatge de la urbanització Pinada del Riu a Tibi (Alacant), duen més de 2 anys sense tenir els servicis municipals obligatoris de subministrament d'aigua potable, elèctric, enllumenat públic i voreres, i això, a pesar que tots els habitatges es van construir amb les corresponents llicències municipals d'obres.

L'Ajuntament ens informa que “en la sessió plenària que va tenir lloc el dia 8 de novembre de 2007 es va adoptar l'acord d'incoar procediment de resolució del contracte de programació del Sector 3 del sòl urbanitzable homologat de Terol, per incompliment



de l'urbanitzador, amb perjudici per al servei públic, i que actualment es troba en tramitació.”

Fins que es resolga el referit expedient i es decidisca el que es considere oportú amb vista a la programació i execució urbanística pendent, és a dir, sobre la manera en què s'haurien d'acabar les obres d'urbanització no realitzades al dia d'avui, no es pot obviar que les edificacions acabades en la zona han estat ocupades pels seus legítims propietaris, encara que, com indica l'ajuntament, estos no hagen obtingut la preceptiva llicència de primera ocupació.

A ningú se li escapa que, qui adquirix un habitatge en escriptura pública amb expressa indicació que disposa de llicència d'obres, ho fa en la legítima creença que pot ocupar-lo i gaudir-ne a partir de l'endemà, i per això cal entendre la injusta situació en la qual es troben els veïns afectats en no poder gaudir d'un habitatge digne, tal com garantix l'art. 47 de la Constitució i art. 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

Esta institució ha tingut ocasió d'investigar situacions anàlogues a la que ens ocupa en les quals el constructor ven les edificacions a terceres persones sense haver acabat la urbanització i, per tant, sense que l'ajuntament pugua rebre les obres i fer-se càrrec de la prestació dels servicis públics obligatoris com ara el proveïment d'aigua potable, el subministrament elèctric, l'enllumenat públic, la pavimentació de les vies públiques i el clavegueram.

L'art. 22 de la derogada Llei 6/1998, de 13 d'abril, del sòl, quan disposava que “els notaris i registradors de la propietat hauran d'exigir, per autoritzar o inscriure, respectivament, escriptures de declaració d'obra nova acabada, que s'acredite l'atorgament de la preceptiva llicència i l'expedició per tècnic competent de la certificació de finalització de l'obra conformement al seu projecte”, permetia que el constructor que haguera incomplert la seua obligació d'acabar adequadament la urbanització poguera alienar els habitatges amb només aportar la llicència d'obres i un certificat que acreditara que allò finalment construït s'ajustava a la llicència concedida, sense exigir, com sembla fer-ho ara l'art. 19.1 de la nova Llei 8/2007, de 28 de maig, del sòl, la llicència de primera ocupació, per a acreditar davant el notari que l'habitatge no només respecta la llicència d'obres atorgada al moment oportú, sinó que reuneix les condicions mínimes d'habitabilitat exigibles i que les obres d'urbanització han estat acabades correctament i rebudes per l'ajuntament.

Així, el referit art. 19.1 de la Llei 8/2007 disposa ara que “com que es tracta d'escriptures de declaració d'obra nova acabada, hauran d'exigir, a més de la certificació expedida per tècnic competent acreditativa de la finalització d'esta conformement a la descripció del projecte, l'acreditació documental del compliment de tots els requisits imposats per la legislació reguladora de l'edificació per al lliurament d'esta als seus usuaris i l'atorgament, exprés o per silenci administratiu, de les autoritzacions administratives que preveja la legislació d'ordenació territorial i urbanística.”

Esta institució es mostra esperançadora quant a la interpretació que facen els operadors jurídics d'este nou precepte legal, en el sentit d'evitar que alguns constructors,

urbanitzadors o promotors puguen vendre habitatges sense urbanitzar a terceres persones de bona fe, qui els adquirixen davant notari tot creient que podran ser ocupats immediatament i que tenen tots els servicis d'urbanització exigibles.

Davant la injusta situació en la qual es troben els veïns que han ocupat les cases i hi viuen, l'ajuntament, de manera correcta, ha decidit incoar el procediment per a resoldre el contracte de programació del Sector 3 del sòl urbanitzable homologat de Terol, per incompliment de l'urbanitzador, amb perjudici per al servici públic.

La urgència de la situació justifica la prioritat que l'Ajuntament de Tibi ha de donar a la tramitació i resolució de l'expedient, i el que és més important, decidir com es gestionarà la terminació de les obres d'urbanització pendents.

Al costat de la tramitació del procediment que ha decidit iniciar l'Ajuntament, la Llei 16/2005, de 30 de novembre, urbanística valenciana, també oferix altres possibles solucions:

a) La resolució anticipada de l'adjudicació per a la seua gestió directa per causa justificada d'interés públic, sense perjudici de les compensacions econòmiques a què això done lloc i que haurà d'avaluar l'acord corresponent (art. 143.2).

b) També podrà acordar-se la directa intervenció gestora de l'administració per a la prossecució provisional del programa mentre es resol sobre la seua resolució i, si escau, nova adjudicació (art. 143.4.e).

Una vegada conclosa la investigació, vam decidir tancar l'expedient de queixa atés que l'Ajuntament de Tibi va acceptar la nostra recomanació, consistent que, amb independència de tramitar amb urgència i celeritat el procediment per a resoldre el contracte de programació per incompliment de l'urbanitzador, es valorara la gestió directa per l'ajuntament o la seua intervenció gestora per a garantir la ràpida terminació i recepció de les obres d'urbanització pendents amb l'objecte que els veïns afectats puguen gaudir, al més aviat possible, dels servicis públics obligatoris, com ara el proveïment d'aigua potable, subministrament elèctric, enllumenat públic, pavimentació de les vies públiques i clavegueram, a fi de protegir i fer efectiu el dret constitucional i estatutari, no a qualsevol tipus d'habitatge, sinó a un habitatge digne.

Una altra de les investigacions realitzades en matèria de gestió urbanística correspon a la queixa núm. 080201, en la qual es denunciaven els danys i perjudicis que està ocasionant l'ajuntament com a conseqüència de l'excessiu retard a executar el Pla especial de reforma interior-21, aprovat el 19 de juny de 1990, i la insuficient valoració econòmica del seu habitatge, xifrada per l'ajuntament en 30.353 euros, sense aplicar els criteris de valoració recollits en l'Ordre ministerial de 14 d'octubre de 1998.

L'Ajuntament de Castelló no va acceptar la nostra recomanació que, en aplicació del que disposa l'Ordre del Ministeri d'Economia i Hisenda 1213/2005, de 26 d'abril, es realitzara una nova valoració de l'immoble de l'autor de la queixa tenint en compte el seu valor de mercat i s'adoptaren les mesures necessàries per a agilitar l'execució de la unitat d'execució 81-R.

Finalment, l'autor de la queixa núm. 080964 es dirigeix a esta institució per manifestar que ha sol·licitat a l'Ajuntament de Polop de la Marina la rectificació de l'error material detectat respecte dels límits de la seua finca, i que no ha rebut cap contestació fins a hores d'ara. Insistix que s'ha produït un error consistent a considerar com a llinda nord de la seua finca un “camí propietat de l'ajuntament i séquia”, mentre que la llinda nord que s'assenyala en el projecte d'expropiació és el “polígon 003, parcel·la 09140 ZU, Chirles, propietat de l'ajuntament”.

Davant la documentació remesa per l'Ajuntament a esta institució, s'acompanya la fitxa del projecte d'expropiació corresponent a la finca de l'autor de la queixa, i s'hi comprova, com a llinda nord, el polígon 003, parcel·la 09140 ZU, Chirles, propietat de l'ajuntament (segons el Cadastre), i una séquia (segons el Registre de la Propietat).

L'expropiat considera que l'ajuntament ha modificat arbitràriament la partió nord de la seua propietat i demana que es mantinga allò constituït pel “polígon 003, parcel·la 09140 ZU, Chirles, propietat de l'ajuntament, “i afirma que este terreny té les referències cadastrals 9502409YH4890S i 9502407YH4890S.

L'Ajuntament de Polop de la Marina va acceptar la nostra recomanació que, després d'efectuar les corresponents comprovacions en l'inventari municipal, en el cadastre i en el registre de la propietat, i davant el seu resultat, es realitzaren, si escau, les rectificacions oportunes respecte del límit nord del terreny propietat de l'autor de la queixa.

## **5. Disciplina urbanística**

Els principals assumptes investigats en relació amb els incompliments de la normativa urbanística els podem agrupar en quatre grans blocs:

- a) La negativa o excessiva tardança a facilitar la informació urbanística sol·licitada pels ciutadans;
- b) la necessitat d'obtenir determinades llicències municipals i autoritzacions autonòmiques per a realitzar actes d'ús i transformació del sòl;
- c) les ordres dirigides als propietaris de béns immobles perquè els mantinguen en adequades condicions de seguretat, higiene, decor i salubritat;
- d) la passivitat municipal i autonòmica a incoar i resoldre els expedients de restauració de la legalitat urbanística i sancionador davant les construccions que es realitzen sense llicència o que incomplixen les condicions d'aquella.

### **5.1. El deure l'Administració de subministrar la informació urbanística requerida pels ciutadans**

En l'expedient de queixa núm. 080166 es denuncia, per part del president d'una comunitat de veïns, que s'havia sol·licitat a l'Ajuntament de Torrevieja (Alacant) determinada informació urbanística sobre l'execució del pla de reforma interior que els

afecta —PERI Montecarlo—, concretament, quant a la supressió de l'accés rodat a determinats habitatges de la urbanització que tenen garatges i, en algun cas, gual permanent.

La comunitat de propietaris vol conèixer les raons d'interés públic que justifiquen la supressió de l'accés rodat als habitatges i que es deixe només un accés per als vianants.

Una vegada tramitada la investigació corresponent, recordarem que el principi d'eficàcia (art. 103.1 de la Constitució espanyola) exigix que les administracions públiques complisquen raonablement les expectatives que la societat legítimament els demana, entre les quals, i bastant rellevant, es troba el deure de l'Administració de resoldre expressament les peticions i reclamacions que li presenten els particulars, ja que el coneixement total per l'administrat de la fonamentació de les resolucions administratives constituïx un pressupòsit inexcusable per a una adequada defensa dels seus drets i interessos legítims.

En este sentit, el Tribunal Constitucional reitera, des de la seua antiga Sentència núm. 71, de data 26 de març de 2001, que “és evident, com hem declarat en reiterades ocasions (per totes, SSTC 6/1986, de 21 de gener, FF. 3; 204/1987, de 21 de desembre, F.4; 180/1991, de 23 de setembre, F.1; i 86/1998, de 21 d'abril, FF. 5 i 6), que l'Administració no pot veure's beneficiada per l'incompliment de la seua obligació de resoldre expressament dins de termini sol·licituds i recursos dels ciutadans, un deure que entronca amb la clàusula de l'estat de dret (art. 1.1 CE), com també amb els valors que proclamen els arts. 24.1, 103.1 i 106.1 CE.”

En conseqüència, caldria coincidir que el silenci administratiu és una pràctica que genera en els ciutadans una autèntica inseguretad jurídica i indefensió material (proscrites pels arts. 9.3 i 24.1 de la Constitució espanyola), i que, tal com ha exposat el Síndic de Greuges en els seus successius informes anuals a les Corts Valencianes, obliga els ciutadans a acudir a la via jurisdiccional per a la resolució dels seus conflictes, i convertix, per això, en inoperant, la via administrativa.

Per això, el nostre legislador autonòmic, quan regula esta institució en la Llei 11/1988, de 26 de desembre, li atribuïx, en l'art. 17.2, l'específica funció de vetlar i controlar que l'Administració resolga, dins del termini i en la forma escaient, les peticions i els recursos que li hagen estat formulats.

Finalment, l'art. 9.2 del nou Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana reconeix que “tots els ciutadans tenen dret que les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de manera equitativa i imparcial i dins un termini raonable”.

Una vegada finalitzada la tramitació de la queixa, vam decidir tancar-la quan l'Ajuntament de Torrevieja va acceptar la nostra recomanació, consistent a indicar que es resolgueren motivadament totes les qüestions plantejades pels veïns i que en tot moment es facilitara la màxima informació possible sobre el projecte d'urbanització de l'enclavament 3 del polígon Montecarlo i que procurara garantir l'accés rodat a tots els habitatges en el conjunt Altosol.

## 5.2. Les llicències urbanístiques

En la queixa núm. 070853 s'exposa que s'ha sol·licitat a l'Ajuntament de Rojales (Alacant) una llicència d'obres per a la realització del clos de la seua finca, sense haver rebut cap contestació fins a hores d'ara.

Amb l'objecte de contrastar estos fets, requerirem l'Ajuntament de Rojales que ens detalle les raons que justifiquen el retard a contestar la sol·licitud presentada per l'autor de la queixa i que ens remeta una còpia de la resolució motivada que es dicte.

Com que no vam rebre cap tipus de contestació per l'Ajuntament, mitjançant escrits de data 7 d'agost, 13 de setembre, 22 d'octubre i 17 de desembre de 2007, i 4 de març de 2008, vam tornar a requerir la referida informació, sense èxit fins ara.

Així les coses, la falta de col·laboració de l'Ajuntament de Rojales amb esta institució no pot implicar un perjudici afegit a la persona afectada en el sentit de no obtenir la corresponent resolució per part de la Sindicatura de Greuges.

En este sentit, cal recordar que ha passat quasi un any des que es va sol·licitar la llicència d'obres i que l'ajuntament no s'ha dignat a contestar ni al sol·licitant ni a esta institució, i ignorem si la llicència interessada és ajustada o no a la normativa urbanística municipal.

No obstant això, no es pot obviar que l'art. 195.1 a) de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (des d'ara, LUV), disposa que les llicències “de mera reforma que no implique alteració estructural de l'edifici, ni afecten elements catalogats o en tràmit de catalogació, com també els de primera ocupació o, si escau, habitabilitat de les construccions” es concediran en el termini d'un mes.

En este cas, el termini d'un mes per a considerar estimada per silenci administratiu positiu la sol·licitud de llicència presentada s'ha superat a l'excés, i per això resultaria raonable concloure que l'autor de la queixa ha obtingut la llicència per a realitzar el clos de la seua parcel·la.

L'art. 196.1 de la LUV clarament estableix que “el venciment del termini màxim sense haver-se notificat resolució expressa implicarà la concessió de la llicència per silenci administratiu, i habilitarà el peticionari per a la iniciació de les obres o la realització de les actuacions corresponents, que haurien d'ajustar-se a l'ordenació urbanística i complir els altres deures i condicions que la llei i els plans exigisquen per a la seua realització.”

I encara més, la recent doctrina del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana interpreta que el que disposa l'art. 196.3, “en cap cas s'entendran adquirides per silenci administratiu facultats en contra de les lleis, els plans, projectes, programes o ordenances o, en general, en termes contraris, oposats o disconformes amb les previsions de l'ordenació urbanística”, habilita l'ajuntament per a iniciar d'ofici la revisió de les llicències que considere disconformes amb el dret, però no impediex que el silenci

administratiu positiu es produïska i, per tant, que la llicència d'obres sol·licitada haja estat concedida per un acte presumpte.

Una vegada finalitzades les actuacions, l'Ajuntament de Rojales no va acceptar la nostra recomanació en el sentit que es reconega mitjançant una resolució expressa la llicència d'obres concedida per silenci administratiu o, en defecte d'això, que permeta a l'autor de la queixa la instal·lació de la tanca de conformitat amb la llicència sol·licitada, sense ordenar la suspensió de les obres i la incoació de procediment sancionador fins que les obres s'ajusten a la llicència atorgada mitjançant un acte presumpte.

D'altra banda, en la queixa núm. 071709 es detalla la disconformitat amb la denegació municipal de la sol·licitud de segregació d'una parcel·la, per no estar d'acord amb els motius esgrimits per l'arquitectessa municipal.

Amb l'objecte de contrastar estes afirmacions, vam requerir a l'Ajuntament de Busot que ens remetera una còpia de l'informe tècnic redactat per l'arquitectessa municipal, com també de l'informe jurídic evacuat en l'expedient de sol·licitud de llicència de segregació.

Vam examinar detingudament ambdós informes i resulta que l'autora de la queixa va presentar, amb data 7 de juny de 2007, una sol·licitud de llicència de segregació i el 18 de setembre de 2007 va rebre un requeriment de l'ajuntament per a esmenar diverses deficiències que hi havia detectat.

Partint d'estos fets provats, l'art. 203 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (des d'ara, LUV) assenyala que “les llicències de parcel·lació o el certificat de la seua innecessarietat s'atorgaran en el termini d'un mes”, i afegix l'art. 196.1 que “el venciment del termini màxim sense haver-se notificat resolució expressa comportarà la concessió de la llicència per silenci administratiu i habilitarà el peticionari per a la iniciació de les obres o la realització de les actuacions corresponents, que haurien d'ajustar-se a l'ordenació urbanística i complir els altres deures i condicions que la llei i els plans exigisquen per a la seua realització.”

En el cas que ens ocupa, el termini màxim d'un mes per a resoldre la llicència de segregació ha estat superat i per això l'autorització interessada per l'autora de la queixa caldria entendre-la concedida per silenci administratiu: des del moment de la sol·licitud —el 7 de juny— fins a la recepció del requeriment d'esmena —el 18 de setembre— han transcorregut més de 3 mesos.

A la conclusió anterior no se li podria oposar el que disposa l'art. 196.3 de la LUV en el sentit que “en cap cas s'entendran adquirides per silenci administratiu facultats en contra de les lleis, els plans, projectes, programes o ordenances o, en general, en termes contraris, oposats o disconformes amb les previsions de l'ordenació urbanística”.

I diem que no se li podria oposar este argument perquè esta institució compartix els raonaments de la doctrina mantinguda pel tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana en el sentit que esta previsió legal continguda en l'art. 196.3 de la LUV no pot impedir que es produïska l'estimació per silenci administratiu de la llicència

sol·licitada, sinó que, a l'empara de tal previsió, l'ajuntament podria iniciar d'ofici un procediment per a la revisió dels actes nuls o anul·lables (arts. 102 i següents de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú) i, així, tractar de deixar sense efecte la llicència concedida per silenci administratiu a l'autora de la queixa.

El posterior acord de la Junta de Govern Local de 19 de novembre de 2007, pel qual es denega expressament la llicència de segregació, incomplix el que disposa l'art. 43.4.a) de l'esmentada Llei 30/1992: “en els casos d'estimació per silenci administratiu, la resolució expressa posterior a la producció de l'acte només podrà dictar-se si és confirmatòria d'aquell”.

Quan es denega expressament la llicència de segregació el 19 de novembre de 2007, ja s'havia produït la seua estimació per silenci administratiu —en haver transcorregut més d'1 mes des de la sol·licitud—, per la qual cosa l'acord de la Junta de Govern Local només podia haver confirmat l'atorgament de la llicència per silenci positiu, atés que, en cas d'haver volgut deixar-la sense efecte, no era factible dictar una resolució denegatòria posterior, com ací va esdevenir, sinó que era obligat acudir al procediment de revisió d'ofici regulat en els arts. 102 i següents de la Llei 30/1992.

L'Ajuntament de Busot no va acceptar la nostra recomanació en el sentit que estimara concedida per silenci administratiu la llicència de segregació sol·licitada per l'autora de la queixa.

### 5.3. La intervenció municipal mitjançant ordres d'execució

L'excessiu retard que està provocant l'incompliment sistemàtic de les ordres d'execució dirigides per l'Ajuntament de Valencia a una comunitat de propietaris és l'objecte de la queixa núm. 071150.

L'Ajuntament de Valencia ens remet un informe en el qual ens diu que per a assolir el compliment forçós de la Resolució anterior U-628, de 12 de febrer de 1999, i aconseguir que es facen les obres que garantisquen la seguretat de l'immoble, al març de 2002 es va imposar una multa coercitiva a la comunitat de veïns per un import de 2.474,93 euros, sense que conste el seu efectiu cobrament.

Amb posterioritat, i com a conseqüència d'una visita feta pels servicis tècnics municipals, es comprova que encara no s'han reparat diferents patologies i es dicta l'últim Decret d'ajuntament el 24 de juliol de 2007, en què es torna a notificar al president de la comunitat al novembre de 2007, ja que, segons s'indica, “el primer intent va ser retornat pel servici de correus”.

Partint d'esta situació, convé recordar que l'art. 206 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (antic art. 86 de la derogada Llei valenciana 6/1994, de 15 de novembre, reguladora de l'activitat urbanística) disposa que “els propietaris de terrenys, construccions i edificis haurien de mantenir-los en condicions de seguretat, salubritat, ornat públic i decor, i realitzar-hi els treballs i obres necessaris per a

conservar o rehabilitar en aquells les condicions imprescindibles d'habitabilitat o ús efectiu que permetrien obtenir la llicència administrativa d'ocupació per a la destinació que els siga adequada.”

Així mateix, l'art. 212.1 de la referida Llei 16/2005 (des d'ara, LUV) estableix l'obligació per a l'Ajuntament de Valencia de “dictar ordres d'execució d'obres de reparació, conservació i rehabilitació” que “poden comminar, així mateix, a la neteja, el clos, la retirada de cartells o d'altres elements impropis de l'immoble”.

Tenint en compte l'actuació municipal desplegada fins a hores d'ara, però, i davant el possible incompliment injustificat per part de la comunitat de veïns del Decret de 24 de juliol de 2007, l'Ajuntament de Valencia es troba facultat per a adoptar alguna d'estes mesures (art. 212.3 LUV):

- a) Execució subsidiària a costa de l'obligat fins al límit del deure de conservació.
- b) Imposar fins a deu multes coercitives amb periodicitat mínima mensual, per valor màxim d'un dècim del cost estimat de les obres ordenades. L'import de les multes coercitives es destinarà preferentment a cobrir les despeses que genere l'execució subsidiària de l'ordre incomplida, i s'imposaran amb independència de les sancions que corresponga per la infracció o infraccions comeses.

En el cas que ens ocupa, si bé és cert que l'Ajuntament de Valencia ha desplegat l'activitat necessària per a assolir que les obres pendents d'execució siguen portades a terme per la comunitat de propietaris, no és menys cert que esta activitat no ha estat del tot suficient i pot ser millorada si s'adopta una actitud més decidida, constant i amb major celeritat.

Cal tenir en compte que la primera ordre d'execució es dicta al febrer de 1999 i no s'imposa cap multa coercitiva fins a març de 2002, i no es dicta una nova ordre d'execució, tenint en compte les obres pendents de realització, fins a juliol de 2007.

Mentrestant, resulta una obvietat insistir en el perill que implica per a la seguretat de l'edifici que les patologies que arrossega durant tant de temps seguisquen avui sense reparar-se.

En el moment de redactar el present informe anual, estem realitzant un seguiment de les actuacions realitzades per l'Ajuntament de Valencia en haver acceptat les nostres recomanacions en el sentit que extremara els esforços per a assolir que la comunitat de propietaris repare al més aviat possible les patologies que afecten el referit immoble.

Idèntic resultat satisfactori es va obtenir en la investigació de la queixa núm. 071575, atés que l'Ajuntament de Valencia va acceptar les nostres recomanacions en el sentit que se seguisquen adoptant les mesures necessàries per a assolir la prompta execució de les obres de rehabilitació dels immobles propietat de l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA —dependent de la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge de la Generalitat Valenciana— i, especialment, les actuacions necessàries sobre l'immoble



situat en el núm. 9 del carrer Pintor Fillol per impedir l'accés a l'edifici situat en el núm. que es troba habitat.

D'altra banda, en la queixa núm. 071831, es descriuen les lamentables condicions higienicosanitàries en les quals es troba l'immoble confrontant a l'habitatge de l'autor de la queixa, on existixen humitats, rosegadors i una falta total de neteja.

Una vegada instruïda la corresponent investigació, l'Ajuntament de Bugarra (València) va acceptar la nostra recomanació consistent que se seguisquen adoptant les mesures necessàries per a assolir l'íntegre compliment d'un decret municipal i garantir la seguretat i integritat física dels vianants, i que s'acorde, prèvia audiència a l'interessat, la imposició de multes coercitives a la propietat de l'edifici i l'execució subsidiària municipal a costa de l'obligat.

Per a concloure amb este epígraf, en la queixa núm. 080378 s'exposa que s'ha denunciat reiteradament davant l'Ajuntament de Lliria (València) la falta de neteja i el lamentable estat de conservació del terreny confrontant amb el seu habitatge.

Una vegada comprovats estos fets, finalment, l'Ajuntament de Lliria va acceptar la nostra recomanació en el sentit que s'adopten les mesures necessàries per a identificar el propietari de la parcel·la i ordenar la neteja i retirada dels cactus, i que es valorara la possibilitat d'acordar, en cas de no localitzar l'amo del terreny, l'execució subsidiària per part de l'ajuntament a càrrec de l'obligat.

#### 5.4. Els il·lícits urbanístics: restabliment de la legalitat urbanística conculcada i procediment sancionador

Un any més, volem destacar que els principals problemes plantejats en les queixes presentades en este 2008 es referixen, no solament a la passivitat dels ajuntaments per a acordar l'inici de l'expedient de restabliment de la legalitat urbanística conculcada i l'expedient sancionador, sinó també, i sobretot, al retard en la seua tramitació, resolució i efectiu compliment de les ordres de demolició i les corresponents sancions.

L'incompliment per part de l'infractor de l'ordre municipal de demolició col·loca l'ajuntament en una difícil situació de cara a assolir l'enderrocament de les construccions il·legalitzables, sobretot, tenint en compte el nombre de demolicions que es poden acordar en un any en un determinat terme municipal.

En primer lloc, davant la negativa de l'infractor a permetre l'entrada en el seu domicili per a dur a efecte la demolició, l'Ajuntament ha d'obtenir una prèvia autorització judicial per part del Jutjat del Contenciós Administratiu.

Una vegada obtinguda l'autorització, ha de sufragar i anticipar el cost de l'enderrocament, fet que implica una important càrrega per als minsos pressupostos municipals, ja que, encara que després pugua intentar cobrar a l'infractor l'import invertit mitjançant l'aplicació del procediment de constrenyiment previst en el Reglament

general de recaptació, són moltes les ocasions en què el deute es declara incobrat davant la insolvència de l'infractor.

Per tant, i per a evitar la consolidació de les construccions il·legals, amb el greu dany que això implica per al medi ambient, el Síndic de Greuges no es cansa de repetir i destacar, en les recomanacions i suggeriments que pronuncia, la importància que els ajuntaments reaccionen a temps quan les obres s'estan executant, mitjançant la seua paralització i l'ordre de tall de subministrament d'aigua i llum dirigida a les empreses distribuïdores.

Seguidament donarem compte d'alguns expedients de queixa en els quals hem dictat resolució i hem recomanat el restabliment de la legalitat urbanística vulnerada.

Així, per exemple, en la queixa núm. 070785, l'Ajuntament d'Alacant va acceptar la nostra recomanació que, al més aviat possible i de manera urgent, atés que s'ha comprovat que s'ha produït una variació respecte de l'altura de la cornisa autoritzada en la llicència, adopte les mesures oportunes per a restablir la legalitat urbanística conculcada, i que denegue la llicència de primera ocupació fins que les deficiències detectades hagen estat degudament resoltes, en cas que puguem ser legalitzables.

En canvi, en la queixa núm. 070875, l'Ajuntament de Vinaròs (Castelló) no va acceptar la nostra recomanació en el sentit que, de manera urgent, contestara motivadament totes i cadascuna de les al·legacions efectuades en el recurs de reposició presentat pels veïns afectats amb data 4 de maig de 2007 i, llevat d'informe jurídic i tècnic en contra, s'inicie l'expedient per a declarar la il·legalitat de la llicència d'obres concedida, i s'acordara com a mesura cautelar la suspensió de les obres que s'estigueren executant en l'actualitat.

Idèntic resultat negatiu vam obtenir després de la tramitació de la queixa núm. 071377, en la qual l'Ajuntament de Los Montesinos (Alacant) no va acceptar les següents recomanacions:

“1a. Acordar l'execució forçosa del decret de demolició de les obres il·legals (construcció d'una nau industrial), i adoptar les mesures complementàries previstes en els arts. 224.3 i 225.1.a) de la Llei 16/2005, urbanística valenciana (cessament del subministrament d'aigua i energia elèctrica, anotació en el Registre de la Propietat i comunicació al Cadastre).

2a. Tramitar i resoldre, al més aviat possible, l'expedient sancionador obert per realitzar activitat fora de l'horari establert.

3a. Efectuar mesuraments sonomètrics en diferents dies de la setmana i en diferent franja horària, i que s'ordene, si escau, l'adopció de les mesures correctores necessàries per a eliminar o reduir al màxim la contaminació acústica generada per la referida empresa.”

Per contra, en la queixa núm. 080195, l'Ajuntament de Rocafort (València) sí que va acceptar les nostres recomanacions en el sentit que es disposara la immediata suspensió

de les obres que s'estaven executant en contra de la llicència concedida en el seu moment, amb l'objecte d'evitar la terminació d'una construcció que no pot obtenir la llicència de primera ocupació i la demolició de la qual podria ser declarada en cas de no aprovar-se definitivament la modificació del pla general d'ordenació urbana que s'està tramitant en l'actualitat, i que es comunicara l'existència d'un expedient obert de restauració de la legalitat urbanística al Registre de la Propietat (art. 224 i 225 LUV), per a avisar i evitar la generació de perjudicis als possibles tercers adquirents de bona fe dels habitatges que s'estan construint.

Finalment, en la investigació desenvolupada en la queixa núm. 080259 es denunciava que s'havien comés diverses infraccions urbanístiques consistents en la realització d'obres d'ampliació i construcció de naus industrials en sòl no urbanitzable de Crevillent (Alacant), sense que s'haguera tramitat el preceptiu expedient de restauració de la legalitat urbanística conculcada —demolició de les obres—, ja que simplement s'havien imposat sengles multes.

Així mateix, denunciava el funcionament d'una indústria que genera una important contaminació acústica i que deposita en l'exterior una gran quantitat d'escombraries i residus, sense llicència d'activitats qualificades o ambiental (llicència ambiental) i sense declaració d'interés comunitari.

Una vegada instruïdes les corresponents diligències d'investigació, vam dirigir a l'Ajuntament de Crevillent i a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge de la Generalitat Valenciana les següents recomanacions:

“1r. Acordar, prèvia audiència a l'interessat, la clausura de l'activitat industrial que s'està exercint en l'actualitat en sòl no urbanitzable, en la partida Cachapet, núm. 110, per no haver-se concedit per la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge la preceptiva declaració d'interés comunitari.

2n. Facilitar el trasllat de l'activitat industrial a una zona del municipi on la classificació i qualificació del sòl permeta el seu exercici (polígon o zona industrial).

3r. Encara que s'haja concedit llicència d'obertura, ordenar al titular de l'activitat l'adopció de les mesures correctores necessàries per a eliminar o reduir al màxim la contaminació acústica generada per l'activitat industrial, especialment, que la utilització de la maquinària trituradora, que genera insuportables vibracions, es prohibisca en horari nocturn, i que, en qualsevol cas, es reubique en el punt de la nau industrial més allunyat de l'habitatge de l'autor de la queixa.

4t. Ordenar al titular de l'activitat que retire immediatament totes les escombraries, els enderros i els plàstics i les restes industrials que es troben en la parcel·la, com també que la netege i la desinfecte.”

Tot i haver acceptat formalment les nostres recomanacions, i sense perjudici del tancament de l'expedient de queixa, vam enviar un escrit a l'Ajuntament de Crevillent i a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge de la Generalitat Valenciana per demanar-los que “mantinguen informada esta institució sobre el resultat

de les actuacions que seguisca realitzant per a eliminar en la mesura que siga possible, les molèsties acústiques denunciades i evitar el funcionament en sòl urbanitzable d'una activitat molesta sense declaració d'interés comunitari”.

## **6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors**

Respecte de la queixa núm. 060429, referida als programes d'actuació integrada El Replà, El Cantalar i La Solana a Parcent (Alacant), en la qual vam recomanar que se suspenguera la tramitació dels programes d'actuació integrada El Replà, El Cantalar i La Solana, i que no s'aproven definitivament mentre no s'obtinguera l'informe favorable de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer acreditatiu de l'existència de recursos hídrics suficients, vam continuar amb la tramitació de la mateixa.

En relació amb la queixa núm. 070106, formulada per l'associació per la protecció mediambiental de l'Atzúvia (Gelibre), en la qual es manifestava la disconformitat amb l'aprovació dels tres programes d'actuació integrada dels sectors 1, 3 i 7 de les normes subsidiàries, vam emetre les següents recomanacions que han estat acceptades per l'Ajuntament de l'Atzúvia i la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge:

“1r. Que no s'aproven els plans parcials i els programes d'actuació integrada dels sectors 1, 3 i 7 de les normes subsidiàries de 1981, sense redactar i aprovar prèviament un pla general d'ordenació urbana per al municipi, a fi de garantir el seu desenvolupament sostenible, equilibrat i racional.

2n. Que s'acorde la suspensió del procediment d'aprovació definitiva d'este macroprojecte urbanístic mentre les deficiències detectades en esta resolució no siguen corregides i resoltes degudament:

a) L'obligació d'acreditar l'existència de recursos hídrics suficients mitjançant informe favorable de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer.

b) La necessitat d'elaborar, i exposar al públic per a al·legacions abans de l'aprovació, d'un estudi d'avaluació d'impacte ambiental de l'actuació urbanística projectada sobre el règim hídric del parc natural Marjal Pego-Oliva, d'un estudi del paisatge i d'un informe sobre l'afecció dels desenvolupaments urbanístics al Pla general d'ordenació forestal.”

D'altra banda, els afectats pel pla de reforma interior Parc Ansaldo de Sant Joan d'Alacant van presentar la queixa núm. 060539 en què manifestaven la situació d'indefensió que estaven patint davant la falta de contestació a les al·legacions presentades dins el període d'informació pública del programa d'actuació integrada del sector Parc Ansaldo i de la modificació puntual del referit pla de reforma interior i del projecte de reparcel·lació forçosa.

Les tres principals qüestions plantejades en aqueixos escrits d'al·legacions van ser les següents, a saber:

- Equiparació del règim de limitació del preu del sòl de l'habitatge de protecció oficial amb el d'habitatges socials o habitatges de protecció pública o habitatges concertats, on no opera la limitació del 15% i que s'hi pretén aplicar.

- Reducció del valor cadastral dels terrenys sobre la base fictícia consistent a determinar que han passat de la categoria de sòl urbà a la de sòl no urbanitzable, sense haver concorregut cap expedient reclassificador.

- Equiparació de la posició de l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, a la de l'urbanitzador que en el programa adquirisca el compromís de promoure habitatges socials, quan l'Institut Valencià de l'Habitatge, una vegada urbanitzats els terrenys, adjudica parcel·les a promotors immobiliaris que construeixen i comercialitzen habitatges de qualsevol règim de protecció sense que els arriben les limitacions d'habitatge de protecció oficial.

Estem esperant rebre les al·legacions de l'autor de la queixa a l'últim informe emés per la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge en contestació a les nostres recomanacions que, tenint en compte l'excessiu període de temps transcorregut, es notifique, al més aviat possible, la resolució motivada de totes les qüestions plantejades en els escrits d'al·legacions presentats al programa d'actuació integrada i al projecte de reparcel·lació i que remeta a esta institució una còpia de la resolució que es dicte per a la seua posterior fiscalització.

D'altra banda, en la investigació efectuada en la queixa núm. 070406, uns veïns de Sant Joan d'Alacant manifestaven que la seua propietat havia estat indegudament inclosa en una unitat d'execució a pesar de presentar tots els elements d'urbanització propis del sòl urbà i solar, com també que s'havia realitzat una valoració a la baixa inacceptable de les seues propietats, especialment quant al valor de les construccions.

L'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant va acceptar el nostre suggeriment que, en el procediment de reparcel·lació, els servicis tècnics prengueren en consideració la valoració aportada per la ciutadana i que efectuaren un contrast objectiu en relació amb la proposició de l'urbanitzador, atenent a les valoracions que han de regir en esta matèria d'acord amb l'establert en la Llei del sòl.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 061675 ens indicava que havia sol·licitat reiteradament a l'Ajuntament d'Alacant informació en relació amb el compliment d'una condició a la qual estaven supeditades diverses llicències d'obres, sense haver rebut cap contestació expressa i motivada fins al moment.

Concretament, interessava conèixer si el local comercial convertit a habitatge complix amb les condicions d'habitabilitat i disseny de la Comunitat Valenciana i les ordenances municipals d'edificació, tenint en compte els arts. 76, 91.c.2 i 92.5 del Pla general respecte de l'evacuació de fums i gasos de cuines, estenedors i aïllaments.

L'Ajuntament d'Alacant va acceptar les nostres recomanacions i per això vam decidir tancar l'expedient de queixa:

a) Efectuar una visita tècnica d'inspecció als locals convertits en habitatges identificats amb els números 2, 3, 4 i 5, a fi de comprovar el compliment de les condicions d'habitabilitat i disseny de la Comunitat Valenciana i les ordenances municipals d'edificació, tenint en compte els arts. 76, 91.c.2 i 92.5 del Pla general respecte de l'evacuació de fums i gasos de cuines, estenedors i aïllaments, i en cas negatiu, no concedir la llicència de primera ocupació i adoptar les mesures oportunes per a impedir l'ús com a habitatge.

b) Respecte de les infraccions urbanístiques comeses en els locals número 3 i 4, tramitar i resoldre, al més aviat possible i de manera urgent, els expedients de restauració de la legalitat urbanística conculcada i sancionador, i que ordene a l'infractor la demolició de les obres il·legals i adopte les mesures complementàries recollides en l'art. 225.2 de la Llei urbanística valenciana: el cessament del subministrament d'aigua, d'energia elèctrica, gas i telefonia, la anotació de la resolució administrativa en què s'ordene la restauració de la legalitat infringida en el Registre de la Propietat i la comunicació de l'ordre de restauració a l'organisme encarregat del Cadastre immobiliari.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 070708 ens expressava el seu desacord amb la denegació de l'Ajuntament de Gandia de la llicència d'obres sol·licitada per a la instal·lació d'un ascensor en un edifici amb l'objecte d'eliminar les barreres arquitectòniques i facilitar la qualitat de vida de les persones discapacitades.

Una vegada exposat l'objecte de la queixa, si bé és cert que el projecte d'obres per a instal·lar un ascensor que millore la qualitat de vida de les persones discapacitades que viuen en l'immoble no respecta l'ample mínim legal que ha de tenir l'escala per a assegurar una adequada protecció contra incendis (0,90 metres), no ho és menys que, en este cas concret, la diferència resultant entre la distància legal (0,90 m) i la plantejada en el projecte respecte a l'amplària de l'escala (0,85 m) és molt menuda (0,05 m), i que l'ajuntament no acredita que les mesures compensatòries proposades en la sol·licitud de llicència d'obres per a millorar les condicions de seguretat de l'escala siguen insuficients o inadequades.

Arribats a este punt, considerem que en casos límit com el que ens ocupa, en el qual per molt poc no es respecta l'amplària de l'escala, l'Ajuntament de Gandia ha d'assistir els veïns interessats a instal·lar l'ascensor per a introduir aquelles modificacions que siguen necessàries en el projecte d'obres amb la finalitat de poder concedir la preceptiva llicència municipal.

Actualment no es discuteix que la millora de la qualitat de vida de tota la població, i específicament de les persones que es troben en una situació de limitació respecte del medi físic, és un dels objectius prioritaris que ha de presidir l'acció dels poders públics, en estricta compliment del principi d'igualtat que ha de garantir-se a tots els ciutadans (arts. 9.2, 14 i 49 de la Constitució espanyola).

El nou Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en els arts. 10.3 i 16, disposa que l'actuació de la Generalitat s'haurà de centrar primordialment en la no-discriminació i en els drets de les persones amb discapacitat i les seues famílies a la igualtat d'oportunitats, a la integració i a l'accessibilitat universal en qualsevol àmbit de la vida

pública, social, educativa o econòmica, i que la Generalitat haurà de garantir el dret d'accés a un habitatge digne dels ciutadans valencians, i que per llei es regularan les ajudes per a promoure este dret, especialment, en favor de les dones maltractades i de les persones afectades per alguna discapacitat.

L'Ajuntament de Gandia va acceptar la nostra recomanació que, amb la finalitat de millorar la qualitat de vida de les persones discapacitades, mantinguera les reunions que foren necessàries amb els veïns sol·licitants de la llicència d'obres per a introduir en el projecte les modificacions oportunes que permeten la instal·lació de l'ascensor.

D'altra banda, en la queixa núm. 060904 es detallava el lamentable estat de brutícia i les deficientes condicions higienicosanitàries d'un solar a Almàssera.

L'Ajuntament d'Almàssera ens deia “que la part del terreny que ja està qualificada com a solar és netejada periòdicament pel propietari a instàncies de l'ajuntament, però la part que és rústica creiem que no podem obligar que es netege”.

No obstant això, esta institució va justificar davant l'ajuntament que, la neteja dels terrenys, amb independència de la seua naturalesa urbanística de solar o sòl rústic, i açò ho remarcuem per a resoldre el dubte de l'ajuntament, constituïx una obligació legal que recau sobre el propietari i que es troba regulada en l'art. 206 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (antic art. 86 de la derogada Llei valenciana 6/1994, de 15 de novembre, reguladora de l'activitat urbanística) on es disposa que “els propietaris de terrenys, construccions i edificis haurien de mantenir-los en condicions de seguretat, salubritat, ornat públic i decor, i han de realitzar els treballs i obres necessaris per a conservar-hi o rehabilitar-hi les condicions imprescindibles d'habitabilitat o ús efectiu que permetrien obtenir la llicència administrativa d'ocupació per a la destinació que els siga pròpia.”

L'Ajuntament d'Almàssera va acceptar la nostra recomanació que, davant l'incompliment de l'ordre d'execució dirigida al propietari del sòl rústic perquè el mantinga en adequat estat de neteja i en bones condicions higienicosanitàries, es dispose l'adopció de les mesures arrellegades en l'art. 212.3 de la Llei urbanística valenciana: l'execució subsidiària i la imposició de multes coercitives.

Respecte de les queixes de l'any passat pendents de tramitació sobre disciplina urbanística, en la queixa núm. 060143, l'Ajuntament de Peníscola va acceptar el nostre recordatori del deure legal d'acordar l'execució forçosa del decret de demolició incomplert per l'infractor, i que a més adoptara les mesures complementàries recollides en l'art. 225.2 de la Llei urbanística valenciana: el cessament del subministrament d'aigua, d'energia elèctrica, gas i telefonia, la anotació de la resolució administrativa que ordene la restauració de la legalitat infringida en el registre de la propietat i la comunicació de l'ordre de restauració a l'organisme encarregat del cadastre immobiliari.

En la queixa núm. 061516, l'Ajuntament de Xàtiva no va acceptar les nostres recomanacions:

“a) Respecte de les obres realitzades sense llicència en la planta primera i cambra, tramitar i resoldre, al més aviat possible i de manera urgent, els expedients de restauració de la legalitat urbanística conculcada i sancionador, i que ordene, si escau, a l'infractor, la demolició de les obres il·legals i que adopte les mesures complementàries recollides en l'art. 225.2 de la Llei urbanística valenciana.

b) Resoldre motivadament les al·legacions i observacions efectuades per l'autora de la queixa a l'informe redactat per l'inspector d'obres remés a esta institució.”

En conseqüència, vam resoldre incloure en el present informe les qüestions que han quedat pendents de resolució satisfactòria per a l'autora de la queixa:

“- No consta que s'hi haja imposat la corresponent sanció per la comissió d'una infracció urbanística consistent en la realització d'obres sense llicència, després de la tramitació del corresponent expedient.

- Profunditat edificable: no consta en l'expedient d'obres l'informe requerit per l'art. 17.2 del PGOU en el qual l'Ajuntament observe especials qualitats de valoració ambiental”.

- Altura de la cornisa: segons la fitxa tècnica del projecte l'altura màxima de cornisa del PGOU és 9,5 metres, mentre que s'ha elevat indegudament fins als 10,71 metres.

- Terrasses: l'autora de la queixa insistix que en el projecte es descriuen les terrasses com “cobertes”, davant allò indicat per l'inspector municipal que sosté que les terrasses apareixen en el projecte com “descobertes trepitjables”.

- Porta garatge: les mesures que indica l'inspector municipal no són les reals, sinó les que figuren en el projecte, el qual no s'ajusta a la normativa, ja que l'altura i l'amplària han de ser iguals, i per això la seua forma ha de ser quadrada i no rectangular.

- Buits façana: l'inspector municipal afirma que els buits no han estat modificats i l'autora de la queixa considera que han estat alterats a la vista de les fotografies realitzades abans i després de les obres: “després de modificar els buits han deixat una distància entre la seua porta d'entrada i la meua façana de 49 cm i, al seu torn, han tret una volada a la balconada que encara guarda menys distància”.

- Ximenera: l'inspector municipal considera que no és una ximenera, sinó un falsejat, mentre que l'autora de la queixa aporta fotografies per a acreditar la seua condició de ximenera —construïda indegudament sobre—, i afirma que s'ha encés diverses vegades, i que no es troba a l'altura de 4 metres des de la terrassa de l'autora de la queixa.

- Paret de pati: per a comprovar si existix o no recolzament en la seua paret, l'autora de la queixa planteja la conveniència d'efectuar una cala.

- En relació amb el ferro corrugat que apareix en el pati, l'afectada no té constància que l'ajuntament haja requerit als veïns la seua reparació.”



D'altra banda, el retard a acordar l'execució subsidiària de l'ordre de demolició dictada per l'Ajuntament de Vinaròs (Castelló) en la queixa núm. 070462 va propiciar la nostra recomanació que, en cas d'incompliment de l'ordre de demolició dictada, es dispose l'execució subsidiària per l'ajuntament a càrrec de l'obligat, com també la incoació del preceptiu expedient sancionador. L'ajuntament, finalment, va acceptar la nostra recomanació.

Així mateix, l'Ajuntament de Gata de Gorgos (queixa núm. 070848) va acceptar el nostre recordatori del deure legal de tramitar i resoldre, al més aviat possible i de manera urgent, l'expedient de restauració de la legalitat urbanística conculcada per a reposar la realitat alterada al seu estat anterior, i acordar la seua demolició si les obres són il·legalitzables, i l'expedient sancionador en haver-se comés una infracció urbanística consistent en la realització d'obres sense llicència municipal ni autorització prèvia de la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge en sòl no urbanitzable inclòs en l'àrea d'esmoreïment d'impactes del parc natural del Montgó.

## **b) HABITATGE**

### **1. Introducció**

En matèria d'habitatge els ciutadans van plantejar a esta institució al llarg de l'any 2008 un total de 83 queixes, una xifra que representa el 2,11% del total de les queixes tramitades pel Síndic de Greuges durant este exercici.

Així mateix, tal com s'ha reflectit en el corresponent apartat d'este informe anual relatiu a les “queixes iniciades d'ofici”, vam acordar l'obertura i tramitació de la queixa d'ofici núm. 5/2008, referenciada amb el número d'expedient 080284, sobre el desallotjament de les famílies del barri Verge del Carme de la ciutat d'Alacant.

Com en exercicis anteriors, la dificultat d'obtenir un habitatge de protecció pública ha tornat a constituir l'objecte central de les queixes pertanyents a l'epígraf d'habitatge. Segons es desprén de l'estudi dels expedients tramitats, el temps d'espera que intervé entre la sol·licitud d'este tipus d'habitatge i la seua concessió final continua sent àmplia.

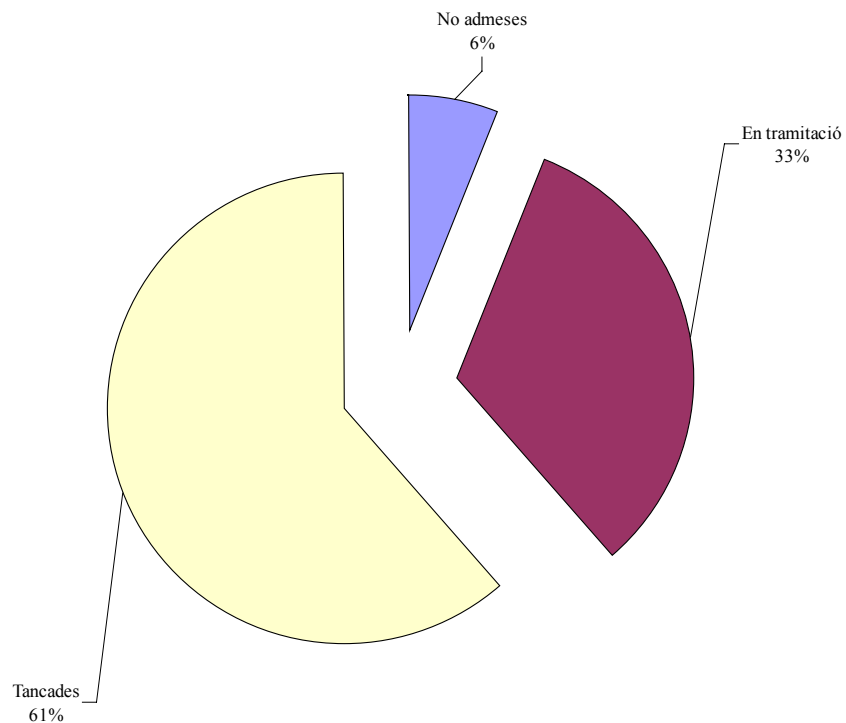
Al costat d'esta problemàtica general, l'estudi dels expedients de queixa ha permés així mateix a esta institució abordar problemes relacionats amb l'habitatge i que, bàsicament, coincideixen amb les problemàtiques analitzades en anteriors exercicis: el deficient estat de conservació d'alguns habitatges de protecció pública propietat de l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA; l'amortització anticipada de crèdits hipotecaris; la denegació d'ajudes i subvencions previstes en els plans habitatge estatal i autonòmic; la realització d'obres per a garantir l'accessibilitat dels immobles i habitatges per a les persones discapacitades i els defectes constructius en habitatges de protecció pública i de renda lliure.

També hem rebut enguany queixes de les persones afectades pels desnonaments administratius declarats per l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, alguns dels quals acaben amb el llançament dels ocupants dels habitatges sense haver arbitrat amb els servicis socials municipals alguna mesura alternativa per a evitar que les famílies, moltes d'elles amb menors, es queden en el carrer.

## 2. Habitatge en xifres

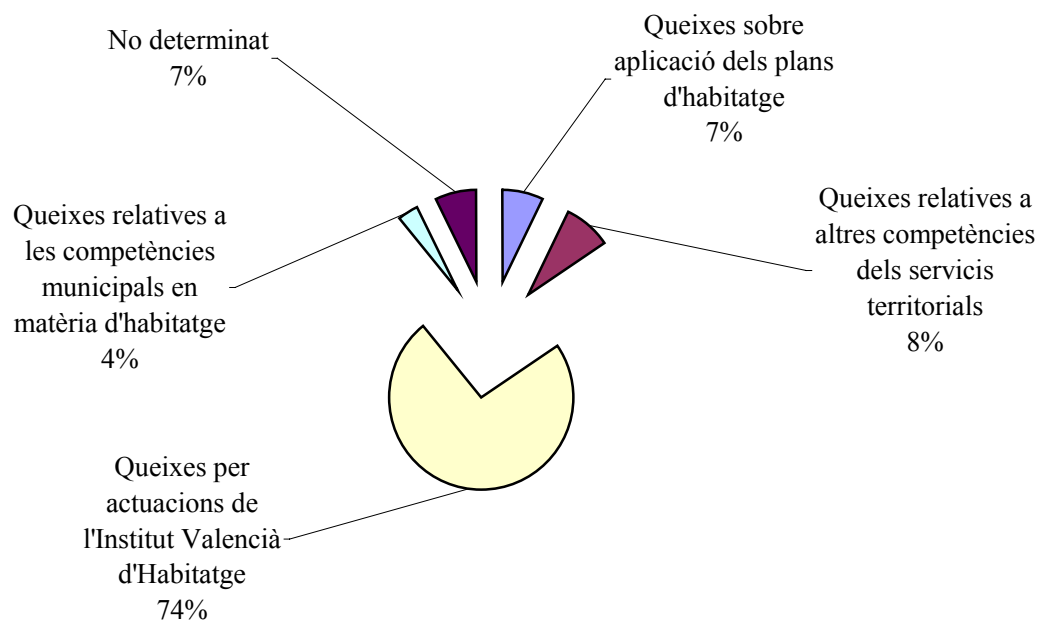
### 2.1. Anàlisi quantitativa

No admeses	5	6,02%
En tramitació	27	32,53%
♦ <i>En tràmit normal</i>	27	32,53%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	51	61,45%
♦ <i>Per solució</i>	37	44,58%
♦ <i>Se solucionarà</i>	4	4,82%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	5	6,02%
♦ <i>Altres motius</i>	0	0,00%
♦ <i>Resolucions</i>	5	6,02%
• Acceptades	3	3,61%
• No acceptades	2	2,41%
<b>Total queixes</b>	<b>83</b>	<b>100,00%</b>



## 2.2. Anàlisi qualitativa

Àrea d'Habitatge	Queixes
Queixes sobre aplicació dels plans d'habitatge	6
Queixes relatives a altres competències dels serveis territorials	7
Queixes per actuacions de l'Institut Valencià de l'Habitatge	61
Queixes relatives a les competències municipals en matèria d'habitatge	3
No determinat	6
<b>Total àrea d'Habitatge</b>	<b>83</b>



### **3. Escassetesa d'habitatges de protecció pública**

Tal com hem assenyalat amb anterioritat, l'existència d'una demanda d'habitatges de promoció pública superior a l'oferta realitzada per l'Administració ha tornat a generar que el Síndic de Greuges haja constatat novament l'existència de llistes d'espera, formades per persones que, tot i reunir els requisits exigits per a tenir dret a accedir a un habitatge de protecció pública, han d'esperar bastant de temps fins que puguen obtenir finalment este accés a l'habitatge.

D'esta manera, en l'expedient de queixa núm. 080066, la interessada ens assenyalava que es trobava en llista d'espera per a accedir a un habitatge protegit. Segons relatava en el seu escrit, tenia 25 anys i dos fills, de 6 i 4 anys i residia en un habitatge de dues habitacions de la mare, on vivien en total 14 persones. Les condicions de vida, per tant, eren molt dolentes. Addicionalment, la interessada ens informava que els seus ingressos eren de 600 euros mensuals i que va patir maltractaments físics de la seua parella, de la qual actualment estava separada.

En el seu escrit de queixa, la interessada assenyalava que havia sol·licitat entrevista amb el responsable d'adjudicacions en nombroses ocasions i no se li havia facilitat. Així mateix, ens comunicava que reunia totes les condicions previstes per a poder disposar d'un habitatge protegit.

En considerar que la queixa reunia les condicions exigides per la nostra llei reguladora, va ser admesa a tràmit i ens vam dirigir a l'Administració per sol·licitar-li que ens remetera informació sobre els següents punts:

- L'estat de l'expedient de la interessada quant a l'accés a un habitatge protegit, i indicació de la seua situació en la llista d'espera a este efecte.
- Informes que tenen en relació amb el present assumpte, així com indicació de si la interessada tenia tots els requisits necessaris per a accedir a un habitatge protegit.
- Previsions quant a l'adjudicació de l'habitatge a la interessada i indicació de les raons per les quals no se li havia facilitat això anterior.
- Raons per les quals no es va accedir a l'entrevista sol·licitada per la ciutadana.

La comunicació per part de la interessada que s'havia formalitzat l'accés a un habitatge de promoció pública va determinar el tancament de les actuacions iniciades per esta institució.

D'altra banda, la promotora de l'expedient de queixa núm. 080208 es va dirigir a esta institució per manifestar que havia transcorregut més d'un any des que va sol·licitar habitatge protegit a l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA (des d'ara, IVHSA), atés que les seues condicions econòmiques no li permetien accedir a un altre tipus d'habitatge.

Segons ens relatava en el seu escrit, era mare soltera d'un xiquet de 5 anys, vivia de lloguer i els seus ingressos no li permetien suportar la despesa. Els seus ingressos bruts mensuals eren de 543.75 euros i la renda actual que havia de satisfer pujava a 450 euros.

A causa d'això, la interessada pretenia accedir a un habitatge pròxim al seu actual domicili, atès que tenia escolaritzat al seu fill en el col·legi públic Mora Puchol i els seus vincles socials se centraven en aqueixa zona.

En considerar que l'escrit de queixa reunia els requisits exigits per la llei reguladora d'esta institució, vam sol·licitar informe a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, i també a l'Ajuntament d'Alacant (servicis socials) per a conèixer els antecedents que hi constaren sobre la situació de la interessada.

La concessió de l'habitatge a la interessada va determinar el tancament de l'expedient de queixa per solució del problema.

#### **4. Defectes constructius en habitatges de protecció pública**

La promotora de l'expedient de queixa amb referència número 071430 es va dirigir al Síndic de Greuges per manifestar que estava suportant en la seua casa les conseqüències negatives de la progressiva deterioració en què es trobava l'habitatge del pis superior, pel que sembla, propietat de l'IVHSA.

En concret, l'autora de la queixa exposava que hi havia “goteres i humitats en tot el seu habitatge”, les quals provenien del pis superior, i que “s'està enfonsant la balconada existent i les finestres s'han arrancat de tal habitatge de l'IVHSA”.

Així mateix, ens detallava que havia presentat dos escrits, però a pesar de la urgència de solucionar la situació concurrent, no havia rebut cap resposta.

Per la seua banda, l'IVHSA ens va remetre un informe en el qual ens comunicava que “l'habitatge en què tenien el seu origen les filtracions que patia no era propietat d'este Institut, ja que havia estat adjudicat en règim de compravenda a la fi de setembre de 1994”.

No obstant això, l'autora de la queixa, en fase d'al·legacions a l'informe remès per l'IVHSA, ens va acompanyar una nota simple informativa del Registre de la Propietat Número U d'Alacant, de data 5 d'abril de 2006, de la qual es desprenia que el referit habitatge va ser adquirit pel Patronat Provincial de l'Habitatge, mitjançant escriptura de compravenda atorgada a Alacant el 30 d'abril de 1999.

Així les coses, mentre que l'IVHSA va sostenir, sense presentar cap documentació acreditativa, que no era amo de l'habitatge en mal estat que estava perjudicant la casa de l'autora de la queixa, esta va presentar una nota simple informativa del Registre de la Propietat per la qual es demostraven dos fets importants:

- L'IVHSA no va poder adjudicar l'habitatge a una tercera persona al setembre de 1994, ja que no n'era el propietari, i que va ser adquirit per escriptura pública el 30 d'abril de 1999.

- En el moment de succeir-se els fets denunciats, és a dir, quan es produïxen les filtracions i humitats en l'habitatge de l'autora de la queixa —la primera reclamació es presenta el 10 d'abril de 2006—, l'IVHSA segueix apareixent davant tercers de bona fe com a propietari en el registre de la propietat, segons es desprén de la nota simple de data 5 d'abril de 2006.

Encara que, en el moment de redactar la present resolució, l'IVHSA no fóra propietari de l'habitatge, cosa que no ha demostrat, esta institució considera que l'IVHSA havia de desplegar tota l'activitat necessària per a reparar-la —si actualment segueix sent el propietari— o obligar que es repare —si l'habitatge pertany a un tercer—, i això perquè, en qualsevol cas, no ens trobàvem davant un habitatge de renda lliure, sinó davant un habitatge de protecció pública.

Cal no oblidar que, en este cas, s'estava veient greument afectat el dret de l'autora de la queixa a gaudir d'un habitatge digne i adequat, el qual, d'acord amb el que hi ha establert per l'article 47 de la Constitució espanyola, és un dret fonamental de caràcter social de tots els ciutadans el reconeixement del qual implica el mandat als poders públics perquè adopten les mesures necessàries que possibiliten el seu exercici real i efectiu.

L'habitatge com a bé necessari està arrel·legat en l'article 25 de la Declaració de Drets Humans de 10 de desembre de 1948 i en la Carta Social Europea de 1961.

Al seu torn, el nostre recentment estrenat Estatut d'autonomia disposa en el seu art. 16 que “la Generalitat haurà de garantir el dret d'accés a un habitatge digne dels ciutadans valencians. Per llei es regularan les ajudes per a promoure este dret, especialment a favor dels joves, persones sense mitjans, dones maltractades, persones afectades per discapacitat i aquelles altres en les quals estiguen justificades les ajudes”.

En atenció a tot això, esta institució no va poder deixar de recordar que l'habitatge és un bé necessari amb el qual es complixen un conjunt de requeriments socials, a través dels quals es plasmen i desenvolupen els processos d'integració i normalització al si de cada societat. Ha de conformar l'espai apte per a la satisfacció d'unes determinades exigències humanes i per al desenvolupament de la família, o fórmules de convivència, que constitueixen una de les estructures més elementals de la societat.

Atenent a totes estes raons, es va recordar a l'IVHSA que, tenint en compte les competències legals que li atribueix la Llei autonòmica 8/2004, de l'habitatge, havia d'extremar els esforços per a assolir la prompta reparació dels danys i perjudicis que un habitatge de protecció pública estava generant sobre l'habitatge de l'autora de la queixa, ja que, en cas contrari, una passivitat en tal comesa podria constituir un supòsit de funcionament anormal de l'Administració, ja que es produiria una lesió antijurídica a l'autora de la queixa que no té l'obligació de suportar i que genera el consegüent dret a ser rescabada dels danys i perjudicis causats.



De la mateixa manera, es va recomanar a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge (Institut Valencià de l'Habitatge, SA) que, com més prompte millor i sense més demora, adoptara les mesures oportunes per a assolir la total reparació dels danys i perjudicis que se li estaven generant a l'habitatge de l'autora de la queixa i que procedien del mal estat de conservació i abandó en què es trobava l'habitatge de protecció pública que es troba just damunt del seu.

L'acceptació per part de la Conselleria de la recomanació emesa va determinar el tancament, en un primer instant, de l'expedient de queixa. No obstant això, amb data 19 de desembre de 2008, es va reobrir l'expedient de queixa, davant les manifestacions realitzades per la interessada sobre la no resolució del problema plantejat. L'expedient continua, en el moment de tancar el present informe anual, en tramitació.

D'altra banda, el promotor de l'expedient de queixa núm. 071388 ens va manifestar en el seu escrit de queixa que des de l'any 2005 havia denunciat diverses deficiències en un edifici situat al municipi de Sant Vicent del Raspeig; afegia que l'Administració competent en la matèria va iniciar diverses actuacions per a la comprovació dels fets denunciats, conseqüència de la qual cosa es va iniciar un expedient sancionador al promotor, amb núm. DP-035/05, del qual no els constava que s'haguera dictat resolució. En este sentit, instava esta institució que intervinguera a fi d'esbrinar el motiu pel qual el referit expedient no s'havia resolt.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge. En el referit escrit demanàvem informació sobre l'estat de tramitació de l'expedient DP-035/05, i, en concret, si hi havia recaigut la corresponent resolució.

La Conselleria va remetre l'informe interessat en data 22 de novembre de 2007 en què s'arreglava una minuciosa seqüència temporal de les actuacions realitzades en l'expedient esmentat.

Esta institució va donar trasllat d'este informe de la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge als interessats, a l'efecte que al·legaren tot el que consideraren convenient. Els interessats no van formular escrit d'al·legacions davant esta institució i es van limitar a aportar fotocòpies de diversos documents, la majoria dels quals ja constava en l'expedient.

Davant este informe de la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, i de la documentació aportada, com també del resultat documental de la investigació portada a terme per esta institució, vam concloure, en primer lloc, que, referent a aquelles qüestions sobre les quals hi ha hagut pronunciament judicial esta institució no hi pot intervenir, ja que així s'establix en l'article 117.3 de la Constitució

Referent a l'actuació de la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, esta va dictar, en data 3 de novembre de 2006, resolució d'expedient administratiu per vicis o defectes de construcció, i es va requerir una mercantil perquè els reparara en el termini de 30 dies. Davant l'incompliment per part de la promotora d'esta resolució, la Conselleria, en data 2 d'abril de 2007, va obrir expedient administratiu sancionador a la

mercantil esmentada com a presumpta autora d'una infracció administrativa al règim legal d'habitatges de protecció pública per incompliment de les obligacions derivades de la resolució abans esmentada.

Una vegada concloua la investigació, vam recordar a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge el que disposa l'article 89 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, pel que fa a les resolucions en els procediments administratius, així com el que hi ha establert en l'article 94, que disposa "els actes de les administracions públiques subjectes al dret administratiu seran immediatament executius".

Finalment, vam recordar el contingut de l'article 98.1 de la mateixa llei, d'acord amb el qual "hi escaurà l'execució subsidiària quan es tracte d'actes que per no ser personalíssims puguen ser realitzats per subjecte distint de l'obligat".

Igualment, vam recomanar a l'Administració que si el pressupost de les obres d'esmena de vicis i desperfectes en la construcció de l'habitatge dels interessats, presentat en data 28 de maig de 2007, tenia defectes formals, demanara que s'esmenaren. I, en qualsevol cas, que es resolguera sobre la indemnització que corresponga i es fera a càrrec de la mercantil infractora, en favor dels promotors de l'expedient de queixa.

## **5. Desnonament dels ocupants d'habitatges de protecció pública**

Al costat de la tramitació de la queixa d'ofici núm. 5/2008, els desallotjaments produïts en els habitatges de promoció pública situats al carrer Diputat Joaquín Galán Ruiz del barri Verge del Carme d'Alacant, van determinar la tramitació d'expedients de queixa individuals. D'esta manera, els promotors de l'expedient de queixa referenciats amb els números de queixa 080229, 080290 i 080551 es van dirigir a esta institució per manifestar la seua disconformitat amb el desallotjament del seu habitatge que es va produir el 4 de febrer de 2007.

Des de llavors, i fins al moment d'emetre's la resolució per esta institució, els interessats ens assenyalaven que encara es trobaven sense cap sostre i que vivien respectivament en el centre d'acollida de persones sense llar, amuntegats en una casa d'uns coneguts; i malvivint en una furgoneta amb els seus sis fills menors.

Davant els escrits de queixa, vam requerir l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA (IVHSA) que ens remetera la següent documentació:

- Còpia dels documents integrants de l'expedient de desnonament, sobretot, de les proves que acrediten la realització d'activitats molestes, insalubres, nocives, perilloses o il·lícites, tant respecte de la seua entitat i naturalesa, com al temps de durada o reiteració d'aquelles.

- Detall de les actuacions realitzades per l'IVHSA, de manera aïllada o en coordinació amb els servicis socials de l'Ajuntament d'Alacant i la Conselleria de Benestar Social,

per a evitar que l'autor de la queixa i els seus 6 fills menors seguisquen en el carrer sense cap habitatge.

Com hem dit, i a pesar de la urgència de la situació, l'IVHSA no va remetre, al temps d'emetre's l'oportuna resolució, la referida informació, i per això esta institució va considerar que, en no haver-se demostrat la realització d'activitats molestes, insalubres, nocives, perilloses o il·lícites per l'autor de la queixa, el desnonament efectuat en el seu moment va ser totalment injustificat i que les persones afectades haurien de ser real·lotjades immediatament en un altre habitatge.

A estes circumstàncies s'afegia que en l'informe que va remetre l'Ajuntament d'Alacant, redactat pels membres integrants de la Comissió Tècnica de Seguiment dels desallotjaments del barri Verge del Carme, constituïda per la Conselleria de Benestar Social, la Regidoria d'Acció Social de l'Ajuntament d'Alacant, Càrites Diocesana, la Federació d'Associacions Gitanes i la Sindicatura de Greuges, està última en qualitat d'observadora, tampoc apareixien acreditades la realització de les referides activitats il·lícites, perilloses o molèsties per part dels autors de les queixes.

Tot el contrari, els membres integrants de la referida comissió tècnica incloïen l'autor d'un dels expedients de queixa referenciats, de 80 anys, afligit d'una malaltia pulmonar i que vivia amb la seua esposa cega, com a persones necessitades urgentment d'un habitatge “per a evitar la major deterioració de les situacions descrites i possibilitar la intervenció social”.

A la vista de les anteriors circumstàncies, i atesa la situació en la qual els promotors dels expedients de queixa vivien des que es va produir el desnonament, el 4 de febrer de 2008 (açò és, quan feia quasi 4 mesos al moment de dictar-se la resolució), esta institució va considerar que esta resultava ser una situació inacceptable des del punt de vista del respecte als drets humans més bàsics i elementals, i això encara més perquè, si això no fóra suficient, el desnonament que els havia deixat al carrer estava totalment injustificat ja que no s'havia demostrat davant esta institució la realització d'activitats il·lícites, molestes, perilloses o insalubres.

Esta institució no va poder deixar de recordar que en este cas estaven en joc els articles 39, 43 i 47 de la Constitució espanyola, els quals consagren el dret a la protecció social de la família i els drets del xiquet, el dret a la protecció de la salut i el dret a gaudir d'un habitatge digne i adequat i va establir que els poders públics promouran les condicions necessàries i establiran les normes pertinents per a fer-lo efectiu.

Així mateix, es va invocar l'article 16 del nou Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que disposa que “la Generalitat haurà de garantir el dret d'accés a un habitatge digne dels ciutadans valencians. Per llei es regularan les ajudes per a promoure este dret, especialment a favor dels joves, persones sense mitjans, dones maltractades, persones afectades per discapacitat i aquelles altres en què estiguen justificades les ajudes”.

En virtut de tot el que hem dit més amunt, i atenent a les consideracions exposades per a la defensa i efectivitat dels drets i llibertats compresos en els Títols I de la Constitució

(arts. 39, 43 i 47) i de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana (art. 16), de conformitat amb el que disposa en l'art. 29.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, vam considerar oportú recomanar a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, i a l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, que, de manera immediata, sense més retards ni dilacions, facilitaren un habitatge digne als autors de la queixa i les seues famílies, els quals estan residint en condicions d'amuntegament des que el passat 4 de febrer van ser injustament desnonats del seu habitatge.

L'acceptació per part de l'administració implicada de la resolució emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

## **c) MEDI AMBIENT**

### **1. Introducció**

Durant l'any 2008 van accedir a la institució un total de 164 queixes en matèria ambiental, una xifra que constituïx un 4,18 % del total de queixes que corresponen a esta anualitat.

El problema més abordat en les queixes és la contaminació acústica produïda per establiments amb ambientació musical o sense, així com altres fonts puntuals de diversa índole, i la reproducció de les problemàtiques habituals.

Hem tornat a incidir en la necessitat d'aplicar amb el màxim rigor el règim de la llicència ambiental, i això tant pel que fa a exigir la seua tinença per part dels titulars dels establiments, com quant al desenvolupament de les potestats d'inspecció, imposició de mesures correctores i sanció corresponents en cas d'incompliments.

No cal oblidar que este tipus d'autoritzacions tenen una naturalesa operativa o reglamentària i que en conseqüència poden ser objecte d'actualització sobrevinguda quan siga necessari.

També és important tenir en compte els impactes derivats de determinades activitats de caràcter industrial, productores d'emissions, així com la temàtica recurrent de les antenes de telefonia mòbil, que han motivat la intervenció d'esta institució en diverses ocasions.

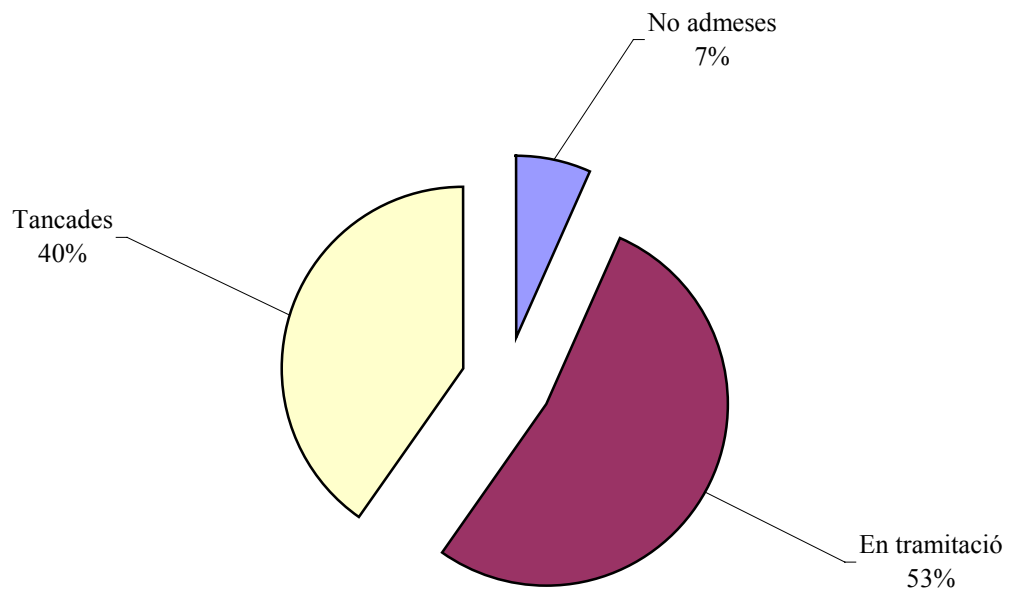
S'analitzen en els epígrafs que segueixen altres problemàtiques interessants, com ara les dificultats que tenen alguns ciutadans, singularment els col·lectius de defensa dels béns ambientals, per a accedir de manera plena a la informació ambiental que necessiten per a exercir la seua important funció. Les queixes atenen tant a la no-contestació d'estes sol·licituds com al subministrament parcial i insuficient de la informació.

S'aborden algunes queixes relatives a la custòdia i el tracte d'animals i hi destaquen certes deficiències detectades en els servicis municipals que assumixen estes funcions. Així mateix hi donem compte de les actuacions realitzades quant a les queixes de què donàrem compte en la memòria anterior, sobre l'aplicació de la planificació èdica de la Comunitat Valenciana.

## 2. Medi ambient

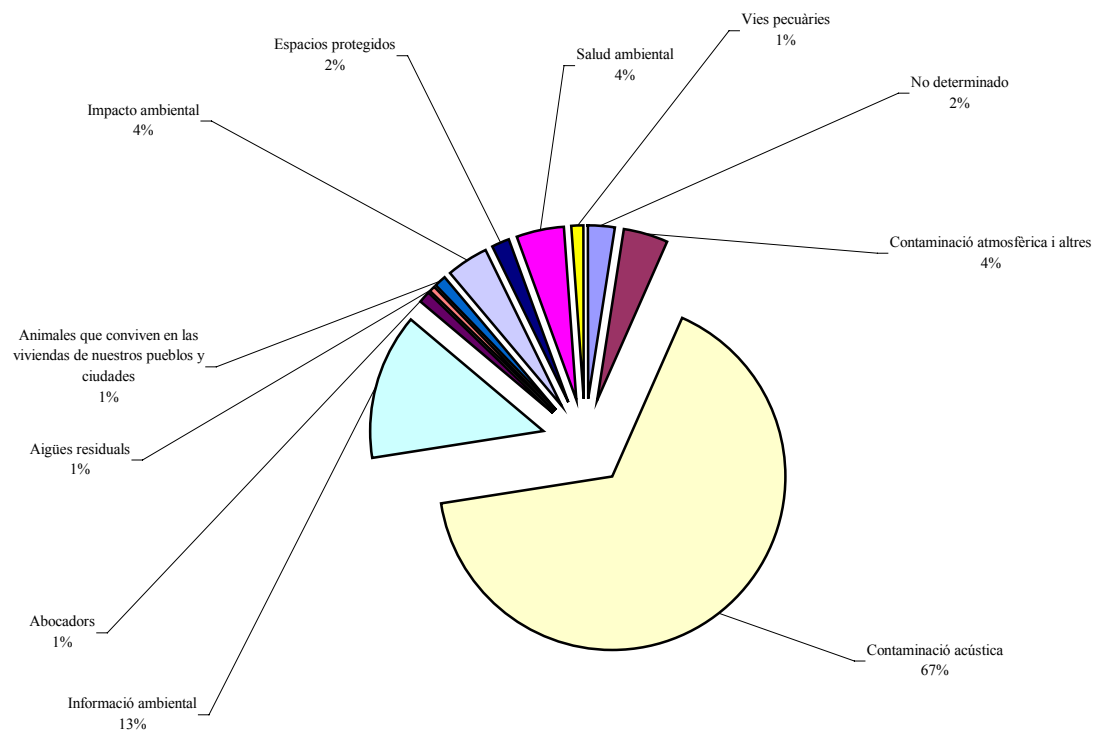
### 2.1. Anàlisi quantitativa

No admeses	11	6,71%
En tramitació	87	53,05%
♦ <i>En tràmit normal</i>	87	53,05%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	66	40,24%
♦ <i>Per solució</i>	19	11,59%
♦ <i>Se solucionarà</i>	13	7,93%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	19	11,59%
♦ <i>Altres motius</i>	1	0,61%
♦ <i>Resolucions</i>	14	8,54%
• Acceptades	13	7,93%
• No acceptades	1	0,61%
<b>Total queixes</b>	<b>164</b>	<b>100,00%</b>



## 2.2. Anàlisi qualitativa

Àrea de Medi Ambient	Queixes
No determinat	4
Contaminació atmosfèrica i altres	7
Contaminació acústica	108
Informació ambiental	22
Abocadors	2
Aigües residuals	1
Animals que conviuen en els habitatges dels nostres pobles i ciutats	2
Impacte ambiental	6
Espais protegits	3
Salut ambiental	7
Vies pecuàries	2
<b>Total Medi Ambient</b>	<b>164</b>





### 3. Contaminació acústica

Seguidament donem compte de les queixes més interessants tramitades en 2008 sobre esta temàtica, relatives a sorolls procedents d'establiments amb ambientació musical i activitats mercantils diverses, així com d'altres fonts de contaminació acústica.

La queixa núm. 060808, relativa a la contaminació acústica generada per un establiment tipus bar, situat a la Vall d'Uixó, tant per les seues activitats en l'interior com per la instal·lació de terrassa exterior fins a altes hores de la matinada, de la qual vam donar compte en l'informe anual de 2007, es va tancar per haver acceptat l'Ajuntament de la Vall d'Uixó la resolució adoptada per esta institució.

En relació amb l'expedient de queixa núm. 060233, relatiu a sorolls procedents del trànsit viari, del que vam donar compte igualment en l'informe de 2007, hem d'informar que les actuacions van finalitzar amb l'acceptació per part de l'Ajuntament de Castalla dels pronunciaments efectuats en la resolució emesa per esta institució.

En l'expedient núm. 070494, relatiu a molèsties acústiques produïdes en el marc de relacions de veïnatge, i en particular com a conseqüència de la desatenció a un animal de companyia, vam recomanar a l'Ajuntament de Mutxamel que, a requeriment de l'interessat, verificara l'existència de les molèsties acústiques i, si s'hi acreditaven, que obrira expedient sancionador en què s'adoptaren les mesures necessàries per a garantir el cessament de les pertorbacions. L'ajuntament va acceptar la resolució efectuada i vam tancar la queixa i vam arxivar les actuacions.

Esmentem igualment la queixa 070494, en la qual el ciutadà exposava que havia denunciat mitjançant reiterats escrits, des del desembre de 2005, les greus molèsties acústiques produïdes per màquines d'elevació d'aigües de l'immoble on residix. L'Ajuntament de la Vila Joiosa no havia contestat a cap dels seus escrits i no li constava que haguera obert cap expedient.

Efectuada la corresponent investigació, vam recomanar a l'ajuntament que, si no ho havia fet, que inspeccionara el funcionament acústic de la instal·lació (maquinària) i realitzara els informes corresponents per a, en unió a l'informe presentat per l'interessat i la resta del material probatori obtingut, exercir la potestat de restauració de la legalitat urbanística i sancionadora, així com, si escau, les potestats inherents a la protecció davant la contaminació acústica, tot això amb l'objecte de garantir el compliment de la normativa acústica i el cessament de les molèsties que s'estan causant a l'interessat.

L'Ajuntament de la Vila Joiosa va acceptar les recomanacions i vam donar per concloses les nostres actuacions.

Donem compte de la queixa núm. 070702, en la qual es va tractar sobre la problemàtica generada pel casal faller de la Comissió de Falla d'Andrés Piles-Salvador Tuset. El referit casal provocava, segons el parer de l'interessat, sorolls constants perquè no estava degudament insonoritzat. Hi eren freqüents les reunions d'un nombre considerable de persones fins a ben avançada la nit, amb el que això comporta, no solament per l'avalot que provoquen, sinó també pel soroll derivat del moviment de cadires, taules, etc.

Una vegada feta la corresponent investigació, vam recomanar a l'Ajuntament de València que extremara les mesures d'inspecció i de mesuraments sobre nivells d'emissió de sorolls, tant diürns com nocturns.

L'expedient es troba tancat en haver acceptat l'Ajuntament de València els pronunciaments efectuats.

La queixa núm. 070702 aborda una temàtica que sol presentar-se de manera recurrent i afecta dues qüestions habitualment connectades, com són els problemes relatius al soroll d'establiments i a l'incompliment d'horaris de tancament.

Després de l'oportuna tramitació, vam resoldre recomanar a l'Ajuntament de Gandia que, en relació amb els establiments amb ambientació musical o potencialment generadors de contaminació acústica de la zona, en realitzara un seguiment i efectuara les corresponents inspeccions, inclosa la realització de mesuraments sonomètrics per a adoptar mesures correctores necessàries, i si escau per a obrir expedients sancionadors en cas que s'hi detecten incompliments.

També es va suggerir a l'ajuntament esmentat, en la línia del que se'ns manifestava, que es comprovara l'adequat compliment dels horaris de tancament dels establiments i es remeteren si escau les corresponents denúncies a l'autoritat competent en cas d'observar-hi incompliments.

Respecte de l'acumulació d'usos molestos en la zona, se li va recomanar que realitzara una anàlisi detallada de la situació existent en la zona, i s'adoptaren les mesures de planejament i ordenació necessàries per a evitar una excessiva concentració d'usos.

Respecte de la pràctica del botellot, també present a la zona, vam recomanar que es comissionara la policia local perquè controlara estes activitats i, si escau, elaborara les corresponents denúncies per a la tramitació d'expedients sancionadors a aquells que infringisquen la prohibició de consumir alcohol en la via pública o generen problemes d'ordre públic.

Finalment, li vam suggerir que estudiara l'adopció d'intervencions de tipus preventiu per a evitar que les concentracions de persones s'arriben a produir.

A la Conselleria de Governació no vam fer cap altre pronunciament després de comprovar les actuacions realitzades, si bé se li va suggerir que continuara, especialment en època de vacances, verificant el correcte compliment dels horaris de tancament en la zona de la Platja de Gandia.

Una vegada acceptats els pronunciaments esmentats per ambdues administracions, vam donar per tancat l'expedient amb arxiu de totes les seues actuacions.

L'expedient de queixa núm. 070995, relatiu a la contaminació acústica generada per instal·lacions ferroviàries en el carrer Campos Crespo núm. 82 a 104 de València, va donar lloc que es recomanara a l'Ajuntament València i a la Conselleria

d'Infraestructures i Transport (Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana) que, en l'àmbit de les seues respectives competències, es disposara la immediata i urgent col·locació de pantalles acústiques per a reduir al màxim els sorolls generats pel trànsit ferroviari existent a la zona i que s'adoptara un pla de millora de qualitat acústica.

La queixa es troba en este moment oberta i estem esperant recaptar els informes corresponents per part d'ambdues administracions.

En l'expedient núm. 071614, relatiu a l'incompliment de l'horari de tancament, contaminació acústica i dolentes olors generats per establiment, vam considerar oportú recomanar a l'Ajuntament d'Aspe que, com més prompte, i de forma urgent, davant l'incompliment reiterat de l'ordenat per decret d'ajuntament, es disposara, com a mesura cautelar, la suspensió immediata de l'activitat fins que foren corregides les deficiències existents i executades totalment les mesures correctores imposades, i una vegada desaparegudes les molèsties acústiques i les males olors, s'incrementara la vigilància policial per a evitar l'incompliment de l'horari de tancament.

L'expedient continua obert i estem esperant rebre l'informe corresponent d'acceptació dels pronunciaments efectuats per part de l'Ajuntament d'Aspe.

La contaminació acústica associada al trànsit ha arribat igualment a la institució i sobre això podem esmentar la queixa núm. 071643, relativa al continu circular de ciclomotors amb tub d'escapament lliure al municipi de Vila-real. Es va suggerir a l'ajuntament de la localitat que mantinguera i, si escau, incrementara el nombre de controls sonomètrics i que aplicara les mesures sancionadores corresponents. També se li va suggerir, amb total respecte a la seua autonomia organitzativa, l'establiment d'una regulació municipal específica en matèria de sorolls mitjançant ordenança.

L'Ajuntament va acceptar els pronunciaments i es va donar per tancat l'expedient.

En l'expedient núm. 071770, relatiu a la contaminació acústica produïda per diversos establiments al barri de la Zapatillera d'Elx, vam recomanar a l'ajuntament que extremara les mesures d'inspecció i de mesuraments sobre nivells d'emissió de sorolls, tant diürns com nocturns.

Estem a l'espera de rebre l'informe requerit a l'Ajuntament d'Elx i la queixa roman oberta.

En la queixa núm. 080588 abordem la problemàtica relativa a la contaminació acústica i atmosfèrica produïda en la construcció del nou estat de futbol Mestalla a la ciutat de València. Referent a això, vam dictar resolució en què recomanàvem a l'Ajuntament de València que seguira adoptant les mesures preventives, cautelars i sancionadores que siguen necessàries per a evitar les molèsties acústiques generades per la realització d'obres fora de l'horari legalment establert, així com per a eliminar la contaminació atmosfèrica (importantes emissions de pols) que patixen injustament els veïns dels voltants al lloc on s'estan executant les obres.

Una vegada tancat l'expedient per l'acceptació de l'ajuntament a la citada recomanació, l'interessat va posar de manifest amb posterioritat que els problemes no havien quedat resolts, i per això vam reobrir la queixa i en estos moments està en tramitació.

#### **4. Informació ambiental**

Els expedients que segueixen aborden la problemàtica de l'accés dels ciutadans, especialment col·lectius de defensa d'interessos ambientals, a la informació d'esta naturalesa disponible en els expedients i arxius administratius.

Les queixes en matèria d'informació ambiental s'han resolt en termes generals de manera satisfactòria al llarg de la tramitació dels expedients i en la majoria no ha calgut arribar a dictar resolució. No obstant això, en alguns casos ha calgut efectuar determinats pronunciaments per a garantir l'accés íntegre a la informació ambiental.

Així, podem citar la queixa núm. 071118, relativa a una sol·licitud d'informació ambiental relacionada amb les obres del circuit de Fórmula 1 de València. Quant a les qüestions plantejades per l'interessat en els seus escrits dirigits al conseller d'Infraestructures i Transport, sobre les quals no s'havia donat pronunciament exprés, recordarem a la Conselleria el deure legal d'efectuar això anterior de manera íntegra.

Quant a la petició d'obtenir còpies dels projectes, cursada mitjançant un altre escrit, vam recordar a la Conselleria el deure legal de donar-hi contestació expressa i accedir a facilitar les còpies de la documentació que no n'estiga exclosa per l'aplicació d'alguna de les causes legals existents en la legislació urbanística, ambiental i de règim jurídic de les administracions públiques.

L'expedient es va tancar atés que s'havien acceptat els pronunciaments efectuats per la Conselleria.

En la queixa núm. 080321, en la qual la interessada havia presentat un escrit davant l'Ajuntament d'Alcoi, en el qual sol·licitava informació ambiental que acreditara l'absència de riscos en una zona verda de la ciutat en cas de pluges amb forta intensitat, com que no havíem rebut contestació, vam resoldre recomanar a l'ajuntament que comprovara si al marge dels informes acreditats en l'expedient C-647 figuraven altres documents que certificaren la inexistència de risc d'inundacions en la zona verda en cas de pluges importants amb forta intensitat horària. En cas afirmatiu, li indicàvem que ampliara el contingut de la informació requerida i facilitara una còpia a la interessada.

L'Ajuntament d'Alcoi va acceptar la recomanació efectuada i vam tancar l'expedient.

En la queixa núm. 081607 l'interessat exposava que no se li havia donat accés a determinada informació ambiental per part del SEPIVA i per això, després de l'oportuna tramitació, vam decidir recomanar a la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació que, atesos els fonaments expressats, considerara subministrar la informació sol·licitada per l'interessat en relació amb l'estudi sobre la viabilitat tècnica i ambiental de la construcció del polígon industrial en la partida de la Canal d'Alcoi.

La Conselleria no va acceptar la recomanació efectuada i hi argumentava que tot i que l'entitat SEPIVA entra en l'àmbit d'aplicació subjectiva de la legislació d'accés a informació ambiental, el contingut objectiu de la informació requerida no tenia caràcter ambiental.

## **5. Salut ambiental**

La problemàtica relacionada en este epígraf és diversa i aborda principalment els efectes produïts en el medi ambient amb incidència directa en la salut de les persones, normalment com a conseqüència d'activitats industrials o instal·lacions amb incidència massiva en la població.

L'expedient núm. 060777 tracta sobre la utilització d'un nou combustible en el procés d'elaboració de ciment, ja que, segons el parer de l'interessat, el combustible està catalogat com a residu tòxic i perillós i la seua incineració podia provocar una alteració substancial de les emissions a l'atmosfera. Després de l'oportuna investigació, vam estimar oportú recomanar a la Conselleria de Territori i Habitatge que emetera un informe específic sobre els efectes i les conseqüències de la utilització d'un combustible catalogat com a tòxic i perillós en el procés d'elaboració del ciment, així com sobre el compliment del que disposa l'art. 167 de les normes subsidiàries de Bunyol.

Una vegada rebut l'informe corresponent i en considerar que existien alguns aspectes de necessari aclariment, vam demanar que l'ampliaren i estem esperant rebre'l; en conseqüència, la queixa continua en tramitació.

Així mateix donem compte de la queixa núm. 061322, relativa a l'ampliació d'una indústria paperera pròxima al col·legi públic Jaume I a Mislata (València), i a l'obtenció per part d'aquella de la corresponent autorització ambiental integrada. En este expedient realitzarem dues recomanacions tant a l'Ajuntament de Mislata com a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge; d'una banda, vam recomanar facilitar el trasllat de l'activitat industrial a una zona del municipi el més allunyada possible de qualsevol nucli de població; subsidiàriament, vam recomanar ordenar i imposar al titular de la indústria l'adopció de totes les mesures correctores necessàries per a eliminar al màxim les molèsties que injustament estan suportant els veïns i els xiquets dels 2 centres escolars, a causa de la contaminació atmosfèrica (emissions de ximeneres), els sorolls, abocaments i tràfic de camions pesats que genera la referida activitat industrial.

Ambdues administracions van acceptar el contingut de la resolució i vam donar per conclòs l'expedient.

Resulta també interessant la queixa núm. 071583, relativa als efectes acumulatius per radiacions no ionitzants procedents d'instal·lacions de telefonia mòbil i transformadors d'energia en finca urbana situada a València. En este assumpte vam resoldre recomanar a l'Ajuntament de València que agilitara la tramitació dels expedients de llicència per a les instal·lacions i garantira el compliment de les exigències contingudes en el

planejament i les ordenances municipals. A més, en els casos que no siga possible l'obtenció de la corresponent llicència, li recomanàvem iniciar els procediments de restauració de legalitat urbanística corresponents.

L'expedient es va tancar quan es van acceptar els pronunciaments efectuats per esta institució.

## **6. Abocadors**

El principal problema relacionat amb els abocadors sol tenir a veure amb la seua localització, sempre discutida, així com amb la seua gestió, que ha de ser extremadament correcta per a evitar molèsties i incomoditats als ciutadans.

La queixa núm. 060151, en la qual vam recomanar a l'Ajuntament d'Orihuela que adoptara les mesures oportunes per a disminuir o reduir al màxim les molèsties que injustament estan suportant els veïns de la partida de la Murada, com a conseqüència de les intenses olors emanades d'un abocador i les granges porcines allí existents, es troba en este moment a l'espera de rebre l'informe corresponent per part de l'ajuntament.

## **7. Aigües**

Els problemes relacionats amb este epígraf tenen a veure, atenent a l'àmbit competencial autonòmic i local que ens correspon, amb la prestació dels servicis de proveïment i sanejament o depuració de les aigües residuals. Es tracta de servicis locals, si bé en alguns trams apareix l'administració autonòmica com a garant de la seua prestació.

En la queixa núm. 071694, relativa a les deficiències d'urbanització i absència de clavegueram en la urbanització Vall del Sol, al terme municipal de Mutxamel, que provocaven l'abocament de residuals a via pública, vam resoldre recomanar a l'Ajuntament de la localitat que expedira ordre d'execució contra el titular de la depuradora individual la inutilització de la qual havia motivat els abocaments denunciats, a l'efecte que entre en funcionament i permeta una solució immediata de la situació plantejada. A més, vam recomanar que agilitara les tramitacions urbanístiques en curs amb l'objecte de donar una solució definitiva, sense més demora, a les deficiències d'urbanització existents en la zona, especialment el sanejament.

L'Ajuntament de Mutxamel va acceptar els pronunciaments i vam donar per tancat l'expedient.

## **8. Animals**

Esta problemàtica té a veure en termes generals amb el tractament dispensat als animals en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, i les més freqüents són les queixes relacionades amb les instal·lacions municipals d'acollida.

La queixa núm. 060148, relativa a la inexistència de permisos necessaris per a oferir servicis de residència canina, en la qual vam recomanar a l'Ajuntament d'Almassora, que incoara i tramitara l'oportú expedient sancionador, i que extremara al màxim els deures legals que s'extrauen de l'art. 42 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, es troba tancada per haver-se acceptat el contingut de la nostra resolució.

En la queixa núm. 061274 relativa a la tinença d'animals d'espècies ovina, caprina i cunícola en una zona del terme municipal d'Orihuela, es va acordar la suspensió de l'expedient en haver-se constatat que l'interessat va interposar recurs jurisdiccional contenciós administratiu durant la tramitació de l'expedient.

En la queixa núm. 070031, relativa al funcionament d'unes instal·lacions en les quals es prestava el servici municipal de recollida d'animals per gestió indirecta, vam recomanar a l'Ajuntament de Lliria i a la Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació, que es verificara el condicionat corresponent al títol autoritzador “nucli zoològic” que disposa l'empresa, i que adoptara les mesures corresponents tant de tipus sancionador com en relació amb la prestació indirecta del servici municipal, en cas d'acreditar la insuficiència del títol.

Una vegada acceptat el contingut d'esta resolució, vam tancar l'expedient.

La queixa núm. 071683 tracta sobre una denúncia relativa a les deficiències de l'actual gossera municipal d'Orihuela, la qual, segons la interessada, no tenia autorització com a nucli zoològic, zona d'aïllament i veterinari oficial. Es denunciava que els animals que hi ingressen no reben cap tractament de desinfecció o desparasitació, estan en cel·les no aïllades per al fred, se'ls renta amb aigua a pressió i el personal al seu càrrec no està capacitat per a la seua funció.

Després de l'oportuna investigació, vam recordar a l'Ajuntament d'Orihuela el deure legal d'adoptar les mesures necessàries per a obtenir l'autorització de nucli zoològic per a les seues instal·lacions, com també que valorara l'oportunitat d'establir vies de col·laboració amb l'Associació Protectora d'Animals Oriolana, per a millorar la cura i protecció que mereixen els animals que es troben en les instal·lacions.

L'Ajuntament d'Orihuela va acceptar els nostres pronunciaments i es va donar per tancada la queixa.

En la queixa núm. 090359, relativa a la utilització d'ànecs en l'espectacle “solta d'ànecs” realitzat al port de Sagunt, vam resoldre recordar a l'Ajuntament de Sagunt el deure legal d'obtenir l'autorització autonòmica pertinent per a celebrar successius festejos, així com donar compliment a l'establert en l'article 3.c. de la Llei 4/2003 de 26 de febrer, i adoptar les mesures que siguen necessàries per a evitar el tractament antinatural de les aus, o bé substituir les aus vives per altres alternatives que no impliquen la utilització d'animals.

L'expedient es troba actualment en tràmit.

## 9. Energies renovables

Este tipus d'energies netes són un sector del major interès que, sens dubte, ha de ser potenciat per les administracions públiques, si bé la seua implantació ha de realitzar-se amb totes les garanties perquè altres béns ambientals no queden afectats. En esta línia s'ha intervingut des d'esta institució en els expedients de queixa que s'han sotmés a la nostra consideració i anàlisi.

En la queixa núm. 061721, relativa a la instal·lació dels parcs eòlics Negrete I i Cabezo de Frare, prevists en el Pla especial eòlic de la zona 9 del Pla d'acció territorial sectorial eòlic de la Comunitat Valenciana, vam recomanar a la Conselleria d'Infraestructures i Transport i a la Conselleria de Medi ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, que, en l'àmbit de les seues respectives competències, de forma coordinada, i sense perjudicar el contingut de la futura declaració d'impacte ambiental, adoptaren els següents acords: en primer terme, declarar com a zona no apta l'àrea ocupada pels projectats parcs eòlics "Negret I" i "Cabezo de Frare", per estar inclosa en un espai natural protegit com a lloc d'interès comunitari (8LIC ÉS 523 3009 Serra de Negrete); en segon lloc, analitzar altres zones més adequades per a albergar infraestructures eòliques amb el menor impacte ambiental possible.

S'ha rebut referent a això informe de la Conselleria d'Infraestructures i Transport en el qual manifesta la seua disconformitat amb els pronunciaments efectuats per esta institució.

En la queixa núm. 070143, a la qual es va acumular la queixa núm. 070242, relativa al Pla eòlic Comunitat Valenciana zona 9, Parc eòlic de Juan Navarro, vam recomanar a la Conselleria d'Infraestructures i Transport i a la Conselleria Medi ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge que, en l'àmbit de les seues respectives competències, de forma coordinada, i sense perjudicar el contingut de la futura declaració d'impacte ambiental, adoptaren els següents acords: en primer lloc, declarar com a zona no apta l'àrea ocupada pel parc eòlic de Juan Navarro per estar inclosa en un espai natural protegit com a lloc d'interès comunitari (LIC ÉS5233009 Serra de Negrete) i tractar-se d'un àrea d'especial importància per a les aus (ANAVA —*Important Bird Area*— núm. 157, Falç del Turia i els Serrà); al costat d'això, analitzar altres zones més adequades per a albergar infraestructures eòliques amb el menor impacte ambiental possible.

S'ha rebut referent a això informe de la Conselleria d'Infraestructures i Transport en el qual manifesta la seua disconformitat amb els pronunciaments efectuats per esta institució.

## 10. Espais Naturals protegits

La protecció dels espais naturals és un factor prioritari, ja que si bé la protecció ambiental ha d'estendre's a tots els àmbits, l'especial fragilitat d'estos espais els fa merèixer un major nivell de protecció.



En la memòria anterior donàvem compte de la queixa núm. 070565, relativa a l'abocament d'aigües residuals a una sèquia de reg en el terme de Benetússer amb contaminació del parc natural de l'Albufera, en la qual consideren oportú recomanar a l'Ajuntament de Benetússer, a la Conselleria de Medi ambient, Aigua, Territori i Habitatge, i a la Confederació Hidrogràfica del Xúquer que, en l'àmbit de les seues respectives competències i de forma coordinada, adoptaren immediatament les mesures oportunes per a evitar que l'abocament d'aigües residuals seguisca contaminant les aigües del parc natural de l'Albufera i que s'executara la connexió dels immobles situats al carrer del Camí Nou núm. 112 fins al núm. 150 al col·lector i xarxa general municipal d'aigües residuals, i que es resolgueren els corresponents expedients sancionadors incoats per la comissió de fets constitutius d'infracció administrativa ambiental.

Després de diversos requeriments d'ampliació de successius informes administratius, l'Ajuntament de Benetússer finalment va acceptar les recomanacions efectuades.

En la queixa núm. 080186, relativa al projecte d'acord del Consell d'ampliació de la Xarxa de Zones d'Especial Protecció per a les Aus (ZEPA), i la seua possible incidència en el Pla eòlic de la Comunitat Valenciana, vam estimar oportú recomanar a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, i a la Conselleria d'Infraestructures i Transport que, en l'elaboració i aprovació del projecte d'ampliació de la xarxa de zones d'especial protecció d'aus (ZEPAs), es tinguera en compte la possible incidència en aquelles dels parcs eòlics previstos en el Pla eòlic de la Comunitat Valenciana, de tal manera que, en cas de coincidir l'emplaçament d'un parc eòlic amb una zona ZEPA o ANAVA, s'investigue una altra ubicació més adequada per a aquell.

L'expedient es troba tancat en haver-se acceptat els pronunciaments exposats.

## **11. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors**

En este epígraf donem compte de les actuacions de seguiment efectuades per esta institució en queixes ja tancades o que han necessitat la nostra intervenció sobrevinguda.

En la queixa núm. 050545, relativa a la denegació d'accés a informació ambiental sobre tala de pins en un espai forestal protegit (munts de Calles i Domenyo), vam suggerir a la Conselleria Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge que, tant en el present cas com en aquells altres futurs que mantingueren amb este identitat de raó, extremara al màxim els deures de legals que s'extrauen de la Llei 38/1995, de 12 de desembre, sobre el dret d'accés a la informació en matèria de medi ambient, i que fonamentara la denegació de l'accés a la informació ambiental, exclusivament, i si estos concorregueren, en els taxats motius que hi conté.

L'expedient es troba actualment tancat en haver-se constatat que, una vegada declarada l'hostilitat en l'informe anual de 2006 i transcorregut un període de temps prudencial des de llavors, no s'ha produït variació en la situació de l'expedient ni nova comunicació del ciutadà.

La queixa núm. 050829, en la qual es van analitzar les molèsties generades per activitat de pedrera i planta de preparació de formigó en la zona Lloma Plana, al terme municipal de Montserrat, es va estimar oportú recomanar a l'Ajuntament de Montserrat i a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge que, prèvia audiència a l'interessat, disposaren l'execució de les ordres de cessament de l'activitat que havien dictat fins al moment per no tenir llicència ambiental i de la prèvia declaració d'interés comunitari, i que si escau s'adoptaren mesures provisionals.

Així mateix, se'ls va recomanar, al costat de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport i a la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència, que seguiren mantenint les reunions de treball conjunt i coordinació amb l'empresa titular de la pedrera amb la finalitat de legalitzar totalment l'activitat i eliminar les molèsties.

Una vegada rebuts els informes corresponents i atés que ens van semblar insuficients, vam demanar que els ampliaren i per això la queixa està oberta i estem esperant rebre contestació.

## **II. HISENDA PÚBLICA**

### **1. Introducció**

Durant l'any 2008 es van presentar davant el Síndic de Greuges un total de 50 queixes relatives a la hisenda pública.

La dada anterior implica un lleuger increment respecte de l'any passat (44 queixes) i una aproximació a les queixes rebudes en esta matèria en els anys 2005 (58 queixes) i 2006 (60 queixes).

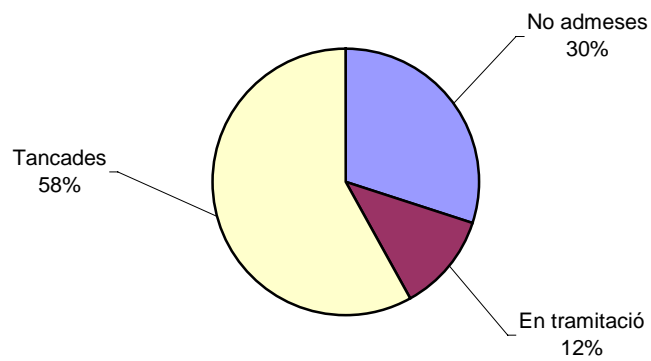
Igual que en altres anys, l'informe consta de dues parts, la primera relativa a les problemàtiques plantejades en matèria d'hisenda en l'àmbit de les administracions locals i la segona sobre l'Administració de la Generalitat. Les queixes relatives a la hisenda estatal, com que es tracta d'actuacions de l'Agència tributària, depenen orgànicament del Ministeri d'Economia i Hisenda i en donem compte en la part de l'informe relativa al Defensor del Poble.

A continuació, donem compte de les queixes relatives a la hisenda pública local i autonòmica que considerem especialment rellevants.

## 2. Hisenda pública en xifres

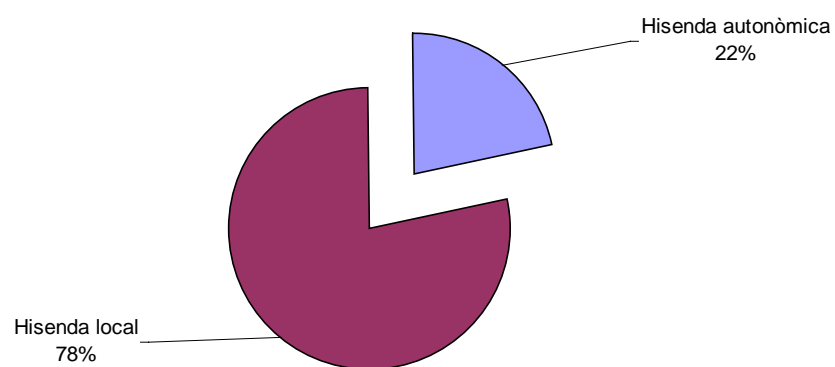
### 2.1. Anàlisi quantitativa

No admeses	15	30,00%
En tramitació	6	12,00%
♦ <i>En tràmit normal</i>	6	12,00%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	29	58,00%
♦ <i>Per solució</i>	7	14,00%
♦ <i>Se solucionarà</i>	2	4,00%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	18	36,00%
♦ <i>Altres motius</i>	0	0,00%
♦ <i>Resolucions</i>	2	4,00%
• Acceptades	2	4,00%
• No acceptades	0	0,00%
<b>Total queixes</b>	<b>50</b>	<b>100,00%</b>



## 2.2. Anàlisi qualitativa

<b>Àrea d'Hisenda Pública</b>	<b>Queixes</b>
Hisenda autonòmica	11
Hisenda local	39
<b>Total Àrea d'Hisenda Pública</b>	<b>50</b>



### **3. Algunes problemàtiques sobre els tributs gestionats per les administracions locals**

#### 3.1. Impost de béns immobles (IBI)

La bonificació per família nombrosa en l'impost de béns immobles (des d'ara, IBI) va ser objecte d'estudi en la queixa núm. 080392, en la qual l'autor exposava els següents fets i consideracions:

- Que des de l'any 2004 era titular de família nombrosa.
- Que l'Ajuntament de Calp oferia una bonificació del 90% en l'impost de béns immobles per a qui acredite ser titular de família nombrosa.
- Que fins a l'any 2006 no va tenir coneixement de la bonificació de l'IBI i per això en els exercicis 2007 i 2008 se li va aplicar la referida bonificació.
- Que va sol·licitar l'aplicació de la bonificació per als exercicis 2005 i 2006.
- Que l'ajuntament va aprovar la devolució de la quantitat corresponent a l'exercici 2006, però no la del 2005.
- Que s'havia dirigit, en diverses ocasions, a l'ajuntament sense haver pogut resoldre el problema.

Del contingut de l'informe requerit a l'Ajuntament de Calp vam donar trasllat a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions, com així va fer en el sentit, bàsicament, de ratificar-se en allò que havia manifestat en el seu escrit inicial de queixa.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient. De l'estudi de la queixa i de la documentació aportada es despenia el següent:

- Que, a l'octubre del 2006, l'autor de la queixa va sol·licitar a SUMA Gestió Tributària la bonificació del 90% de l'IBI per tenir la condició de família nombrosa.
- Que l'organisme SUMA Gestió Tributària, en data 2/11/2006, va resoldre desestimar la sol·licitud per al rebut de l'exercici 2006 i estimar-la en relació als exercicis 2007 i 2008; contra esta resolució cabia recurs administratiu de reposició.
- Que, en data 16/11/2006, l'autor de la queixa va interposar recurs administratiu de reposició contra la desestimació de l'exercici 2006. I que el recurs va ser resolt en data 28/11/2006 en el sentit de ratificar-se en la denegació del benefici fiscal; contra esta resolució cabia recurs contenciós administratiu.

- Que, en data 16/01/2007, l'autor de la queixa va interposar recurs administratiu de reposició en relació a l'exercici 2005, i que també va ser denegat i va quedar oberta la via contenciosa administrativa.

- No obstant això anterior, posteriorment, al març del 2007, l'ajuntament ple va aprovar atorgar una subvenció per l'import que els haguera comportat la bonificació del 90%. A l'abril de 2007, en compliment de l'acord anterior, es va adoptar el reemborsament a les famílies nombroses de la bonificació del 90% de la quota íntegra per a l'habitatge corresponent a l'IBI de l'exercici 2006.

Amb caràcter previ, i davant això anterior, vam considerar que la mera discrepància dels autors de la queixa amb les resolucions administratives no podia, per si sola, motivar la intervenció del Síndic de Greuges.

No obstant això, des del Síndic de Greuges vam realitzar la reflexió que a continuació exposem sobre l'assumpte plantejat.

El text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals 2/2004, quant a les bonificacions de l'IBI, distingix les bonificacions obligatòries (art. 73) de les bonificacions potestatives (art. 74), dins d'estes últimes l'apartat 4 estableix:

“Les ordenances fiscals podran regular una bonificació màxima d'un 90% de la quota íntegra de l'impost a favor d'aquells subjectes passius que ostenten la condició de titulars de família nombrosa.  
L'ordenança haurà d'especificar la classe i les característiques dels béns immobles que afecte, la durada, la quantia anual i altres aspectes substantius i formals d'esta bonificació, així com les condicions de compatibilitat amb altres beneficis fiscals”.

Del que havia informat per l'Ajuntament de Calp, l'Ordenança fiscal reguladora de l'IBI publicada en el *Butlletí Oficial de la Província d'Alacant* núm. 290 de 29/1/2003, arreplega este benefici fiscal en un percentatge del 90% prèvia sol·licitud del subjecte passiu.

D'acord amb això anterior, la bonificació per família nombrosa aplicable a l'IBI no actua automàticament, sinó que és necessari que els subjectes passius (els interessats) la sol·liciten, *dins els terminis establits*, i que hi adjunten de família nombrosa en vigor.

Finalment, es va informar a l'autor de la queixa que les ordenances fiscals són normes jurídiques d'obligat compliment i de caràcter reglamentari que, d'acord amb el principi de publicitat, són difoses en els butlletins oficials de les províncies corresponents, de manera que no és preceptiva la seua notificació de manera individual a cada contribuent.

### 3.2. Taxes municipals

En este apartat recollim, entre altres problemes, els derivats de la taxa de recollida de residus, per utilització privativa del domini públic-guals i les taxes per visitar l'albufera d'Anna.

En relació amb la taxa de recollida de residus, la representant d'una comunitat de propietaris d'Albal ens manifestava els fets i consideracions següents:

- Que en data 12/09/2005 l'Ajuntament d'Albal va dictar una resolució en el sentit següent:

a) Acordar la devolució de l'import indegudament cobrat corresponent als trimestres I i II del 2005 de la taxa pel servei de recollida d'escombraries, el qual pujava a 27,50 €.

b) Posar la referida resolució en coneixement de l'empresa concessionària del servei perquè excloguera la comunitat de propietaris del padró de la taxa pel servei de recollida d'escombraries.

- Que l'import reclamat ja havia estat retornat, “però no van fer cas de la segona part de la resolució, en què figurava que avisarien perquè no tornaren a cobrar-nos el concepte d'escombraries”; en este sentit “tots els trimestres posteriors a la resolució he anat a reclamar a l'ajuntament l'import i no he obtingut cap contestació”.

- Que l'autora de la queixa, a través de diverses gestions (entre estes una reunió amb l'alcalde) s'havia informat que s'estava estudiant per part de l'ajuntament la possibilitat de revisar d'ofici la Resolució dictada el 12/09/2005.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar a l'Ajuntament d'Albal informació suficient sobre els següents punts:

- Raons de l'incompliment de la segona part de la resolució de l'ajuntament de data 12/09/2005.

- Que justificara la falta de resposta expressa a les reclamacions presentades que sol·licitaven la devolució dels ingressos indeguts per l'import les taxes de recollida d'escombraries girades per este ajuntament després de la resolució de 12/09/2005.

- Finalment, que ens indicaren si s'havia iniciat procediment administratiu de revisió d'ofici de la Resolució de 12/09/2005.

L'Ajuntament d'Albal ens va comunicar que no s'ha iniciat el procediment per a la declaració de lesivitat de l'acte administratiu, i que es trobaven dins de termini per a iniciar-lo i que l'administració es reservava l'opció d'exercir-lo dins del termini marcat per la llei.

Del contingut de l'informe vam donar trasllat a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions, com així va fer.



Davant l'escrit d'al·legacions, vam sol·licitar a l'Ajuntament d'Albal que ens ampliara el seu primer informe; en este sentit, de la documentació que constava en l'expedient es desprenia que l'art. 3 de l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa per la prestació de recollida d'escombraries assenyalava que:

“Són subjectes passius d'esta taxa, en concepte de contribuents, les persones físiques i jurídiques, així com les entitats a què es referix l'art. 33 de la Llei general tributària, que ocupen o utilitzen els habitatges i locals situats en els llocs, places, carrers o vies públiques on es preste el servici, ja siga a títol de propietari o d'usufructuari, habitacionista, arrendatari o fins i tot de precari.”

Amb l'objecte de proveir millor la resolució de l'expedient, vam sol·licitar a la referida corporació local que ens concretara si la comunitat de propietaris a la qual representava l'autora de la queixa tenia la consideració de subjecte passiu de la taxa per la prestació de recollida d'escombraries per ser titular d'un habitatge i/o local.

En el seu segon informe, l'Ajuntament d'Albal ens indicava:

- Que la comunitat de propietaris “té la consideració de subjecte passiu de la taxa per realitzar el fet imposable, previst en l'article 2 de l'Ordenança reguladora de la taxa per la recollida d'escombraries”.
- Que “(...) l'efectiva prestació del servici municipal és pressupòsit de fet suficient per a configurar l'obligatorietat en el pagament de la taxa per recollida d'escombraries, atés que el fet imposable està constituït per l'efectiva prestació del servici que beneficia de manera particular el subjecte passiu (...)”.
- Que, sobre la consideració d'habitatge o local de la comunitat de propietaris, després d'assenyalar el que la Reial Acadèmia Espanyola de la Llengua entén per *local*: “vestíbul i habitatge”, conclouen que “ha de qualificar-se com a local”.

Després de la remissió d'este segon informe, els autors de la queixa van ratificar en tots els seus termes el seu escrit inicial i van afegir que, d'acord amb la Reial Acadèmia Espanyola de la Llengua, el que hi ha en el seu habitatge és un “portal” (no és un local, ni un habitatge, ni un vestíbul).

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient, en el qual dictàrem el suggeriment que a continuació exposem.

Amb caràcter previ, vam informar que els desacords o les discrepàncies entre els autors de la queixa i la corporació local quant al fet de si estem en presència d'un local, un habitatge, un vestíbul o un portal superava l'àmbit competencial d'esta institució. No obstant això anterior, l'Ajuntament d'Albal, de manera expressa, en el seu segon informe el definia com a local i, en conseqüència, els seus propietaris eren subjectes passius del tribut.

Sense perjudici d'això anterior, la presència de la Resolució de 12 de setembre de 2005 de l'Ajuntament d'Albal constitueix un acte administratiu declaratiu de drets, vàlid i eficaç (en el sentit que no s'ha deixat sense efectes). En el seu primer informe eixa corporació local assenyalava que “no s'ha iniciat el procediment per a la declaració de lesivitat de l'acte administratiu, i que es trobava dins de termini per a iniciar-lo, i que l'administració es reservava l'opció d'exercir-lo dins del termini marcat per la llei.”

Així les coses, si bé és cert que del relat cronològic que resultava de la documentació que constava en l'expedient es desprenia que continuava sent operatiu el termini de 4 anys perquè la corporació local iniciara d'ofici la revisió de l'acte administratiu emés al setembre de 2005, no ho era menys que el termini de quatre anys és de màxim i no de mínim.

En este sentit, l'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments, tenint la màxima cura dels tràmits que constitueixen l'expedient administratiu, prové directament del mandat constitucional de l'art. 103 d'una administració eficaç, que servix amb objectivitat els interessos generals i que actua amb submissió a la llei i al dret; una submissió que s'articula mitjançant la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la llei segons els principis garantits per la Constitució espanyola en el seu art. 9.3.

Se li dirigix a l'Ajuntament d'Albal el suggeriment que, mentre no s'inicie el procediment de lesivitat de la resolució de 12 de setembre de 2005 i s'acorde judicialment la suspensió dels seus efectes, es complisca íntegrament el seu contingut en el sentit d'excloure la comunitat de propietaris del padró de la taxa pel servei de recollida d'escombraries i que s'acorde la devolució dels ingressos indeguts més els interessos que no hagen prescrit.

D'altra banda, respecte de la taxa per utilització privativa de domini públic-guals, volem destacar la queixa núm. 080037, en la qual el seu autor ens manifestava els fets i les consideracions següents:

- Que, el 27 de juliol de 2006, l'Ajuntament de Cullera va resoldre l'expedient 319/06, que, segons ens assenyalava “concloïa que el baix de la meua propietat, situat en pujada al fort, estava sent utilitzat com a garatge i, per tant, afecte al pagament d'una taxa”.
- Que contra la resolució anterior va interposar recurs. No obstant això indicava que “la meua sorpresa va ser encara més gran quan a l'agost del 2007 l'entitat en la qual posseïsc compte corrent em va notificar l'embargament per part de l'Ajuntament de Cullera de la quantitat de 78, 54 €”.
- Que el Negociat d'Inspecció de Tributs de l'Ajuntament de Cullera, en data 19 de setembre de 2007, va resoldre anul·lar la liquidació de 105,30 € i retornar-li la quantitat de 76,63 € embargada en data 20 d'agost de 2007. No obstant això, a pesar del temps transcorregut, en el moment de presentar l'escrit de queixa davant esta institució no s'havia fet la devolució de la quantitat embargada indegudament.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar a l'Ajuntament de Cullera informació suficient, i, especialment, sobre els motius del retard a retornar la quantitat indegudament ingressada.

Del contingut de l'informe municipal remés a esta institució, vam donar trasllat a l'autor de la queixa a fi que presentara al·legacions, i així ho va fer.

Vam informar l'autor de la queixa del tancament de l'expedient, atés que s'havia solucionat el problema plantejat en l'escrit inicial de queixa i el xec corresponent a la seua devolució estava a la seua disposició en el Departament de Tresoreria de l'Ajuntament de Cullera.

Finalment, d'altra banda, l'autora de la queixa núm. 081221 substancialment manifestava que va presentar escrit a l'Ajuntament d'Anna en relació amb el cobrament d'una taxa per import de 3 € per visitar l'Albufera d'Anna.

En el moment de presentar la queixa davant esta institució no havia obtingut resposta expressa per part de la referida corporació local.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar a l'Ajuntament d'Anna informació suficient i exhaustiva sobre el que havia al·legat l'autora de la queixa.

En la seua comunicació, l'administració ens indicava, entre altres qüestions, el següent:

- Que aquell ajuntament té regulat en la seua Ordenança, relativa a l'accés i servicis del parc de l'Albufera, el pagament per entrada individual al dia de 3 euros.
- Que en els dos accessos al parc de l'Albufera hi ha cartells indicatius i els dos són perfectament visibles.
- Que en referència a la falta de servicis mecànics adequats per al pagament de l'entrada al parc, no en tenen, ja que és una sol·licitud poc habitual entre els clients de l'Albufera i perquè les quantitats regulades en la taxa no són excessives perquè es requerisca la utilització d'estos mecanismes.

Del contingut de l'informe vam donar trasllat a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions.

Com que no constava escrit d'al·legacions, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

De la lectura de l'expedient de queixa es deduïa que l'escrit presentat per l'autora de la queixa no havia rebut resposta expressa. En este sentit, consideràvem que l'actuació pública podria no ser prou respectuosa amb els drets de la promotora de la queixa; tenint en compte això, vam emetre el suggeriment que a continuació exposem.

L'art. 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, assenyala que el

termini màxim per a resoldre les sol·licituds que es formulen pels interessats serà el que resulte de la tramitació del procediment aplicable en cada cas. Quan la norma de procediment no fixe terminis, el termini màxim de resolució serà de 3 mesos.

El dret a obtenir una resolució sobre el que hom demana a l'Administració imposa a esta un termini màxim per a resoldre, amb la finalitat d'evitar esperes interminables del ciutadà, sota pena d'aplicar regles del silenci positiu o negatiu.

Clarament ho formula l'exposició de motius de la citada llei: “el silenci administratiu, positiu o negatiu, no ha de ser institut jurídic normal, sinó la garantia que impedisca que els drets dels particulars es buiden de contingut quan la seua administració no atenga eficaçment i amb celeritat deguda les funcions per a les quals s'ha organitzat”.

L'Administració està obligada a respondre al ciutadà que hi acudix i no ha de donar més del que pot i ha de fer, però tampoc menys dels que raonablement pot esperar-se'n, i el mínim que ha d'oferir al ciutadà és una resposta directa, ràpida, exacta i legal. Estem, doncs, davant una de les manifestacions legislatives del dret a obtenir una resolució expressa dins de termini.

Per això, vam recomanar a l'Ajuntament d'Anna que, en situacions com l'analitzada, s'extremen al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de l'esmentada Llei 30/1992.

### 3.3. Contribucions especials

Les contribucions especials van ser objecte d'estudi en la queixa núm. 071183, en la qual l'autor ens manifestava els fets i consideracions següents:

- Que el Ple municipal de l'Ajuntament de Bell-lloc (Castelló) va acordar al setembre de 2006 realitzar la pavimentació del carrer en què està situat el seu habitatge (del primer tram) que serien finançades a través de contribucions especials (des d'ara, CCEE).
- Que l'autor de la queixa era beneficiari de la pavimentació i, en conseqüència, subjecte passiu del tribut, i per això havia estat informat de la quota tributària que calia pagar.
- Que, després de presentar recurs administratiu de reposició, l'Ajuntament va acordar fixar el percentatge de participació municipal en un 20% “per considerar que en l'actualitat el carrer ha vist incrementat considerablement el trànsit rodat”.
- Que considerava que l'ajuntament havia d'haver sol·licitat ajudes i/o subvencions a altres administracions públiques per a rebaixar el percentatge de participació de les persones afectades. A més, no considerava que rebera un benefici especial (el benefici serà per a tots els ciutadans de la localitat).

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar a l'Ajuntament de Bell-lloc informació i ens va comunicar el següent:

“1. Que l'actuació realitzada al carrer Guitarrista Fortea ha consistit en una actuació integral d'urbanització del carrer, segons memòria tècnica redactada

per l'arquitecte tècnic municipal a este efecte, consistent en intervenció pública tant en calçada com en voreres del carrer. En la calçada, escarificada i rebaix total del precari paviment existent, sanejament i posterior asfaltat de tot el vial. En les voreres, inexistents, pavimentació amb rajoles hidràuliques en ambdós costats.

2. El benefici especial generat als subjectes passius ha consistit en la realització de l'obra pública d'urbanització de l'esmentat carrer amb intervenció en tots els elements integrants: vial i calçada. Beneficiats els subjectes passius del tribut local amb un carrer urbanitzat; ferm en perfecte estat i col·locació de voreres. Abans, sols hi havia restes d'asfaltat en alguns trams del carrer.

3. L'Ajuntament de Bell-lloc no ha obtingut cap subvenció o ajuda econòmica que coadjuen al finançament de la inversió, no obstant això anterior este ajuntament ha finançat a càrrec del pressupost municipal de l'exercici 2006 el 20 % de la inversió realitzada”.

Vam donar trasllat a l'autor de la queixa del contingut de l'informe perquè, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions, i així ho va fer.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient, i en este sentit vam dirigir a l'Ajuntament de Bell-lloc el suggeriment que a continuació exposem.

L'autor de la queixa va acudir a esta institució com a part interessada en l'expedient d'imposició i ordenació de contribucions especials per a l'execució de les obres en un carrer on es troba el seu habitatge i ens va manifestar la seua disconformitat amb la decisió municipal d'utilitzar, segons el seu parer, improcedentment, esta figura tributària per a finançar el que constituïx una obligació exclusiva de l'ajuntament, és a dir, la conservació i el manteniment d'uns servicis urbanístics ja existents, que no s'implanten o s'establixen *ex novo* per primera vegada, únic supòsit habilitant per a acordar la imposició de contribucions especials.

En l'informe emés per l'ajuntament s'indicava, de manera expressa i taxativa, que “anteriorment només hi havia restes d'asfaltat en alguns trams del carrer”. Per la seua banda, l'autor de la queixa, en el seu escrit d'al·legacions a l'informe, ens acompanyava declaració de l'excalde de la localitat, així com la signatura de cinc veïns en què manifestaven l'existència d'infraestructures prèvies en el carrer.

De les actuacions, i sense perjudici del principi administratiu de certesa i legalitat de què disposen els informes emesos per les administracions públiques, es desprenia el total desacord quant a determinar si les obres realitzades ja existien i, en conseqüència, eren de “millora o conservació” o, per contra, estes obres eren inexistents (*ex novo*).

La qüestió plantejada no era pacífica ni anodina; la doctrina que establix el Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana sobre esta qüestió podem analitzar-la a partir de les sentències següents, entre d'altres:

- Sentència de 17 d'octubre de 1996: “Si el fet imposable de les contribucions especials està configurat per l'obtenció d'un benefici especial per la realització d'obres públiques o de l'establiment o ampliació de servicis públics (art. 28 Llei hisendes locals), no cabrà exigir el pagament de contribucions especials per

obres consistents en una renovació dels elements propis de l'enllumenat públic preexistent, doncs l'augment de la potència lluminosa, la substitució de fanals o la renovació del cablejat no constitueixen sinó una tasca de conservació de les instal·lacions i els servicis públics d'obligat compliment pels ajuntaments [art. 25.2.1 i 26.1, a) de la Llei 7/1985, de 2 abril, reguladora de les bases de règim local]. Per això, excepte les obres de pavimentació de la calçada, les altres no impliquen un benefici especial per als propietaris d'immobles que ja tenien un servici d'enllumenat públic preexistent, per tractar-se de simples obres de renovació i conservació d'estes instal·lacions públiques” (Sentència 21-7-98, Ar.1158).

- Sentència de 14 de juliol de 2000: “les obres que cal finançar —en part— amb les contribucions especials impugnades són obres de reparació de la xarxa de sanejament i aigua potable completa preexistent del carrer Enginyer Llombart, com es desprén de la memòria del projecte, de la qual s'inferix que les referides xarxes es troben en mal estat i han experimentat trencaments i per això han estat incloses en les ajudes de la COPUT per a la realització d'obres en matèria de proveïment d'aigua, sanejament i defensa contra les avingudes. Este tipus d'obres no s'incardinen palmàriament en el supòsit d'obres que cal finançar mitjançant contribucions especials, atès que l'article 28 de la Llei reguladora de les hisendes locals, quan definix el fet imposable, parla «de l'establiment o ampliació de servicis públics» i és així que —com s'acaba d'assenyalar— les xarxes de proveïment d'aigua potable i de sanejament ja preexistien i no es tracta de l'ampliació de la xarxa (ampliació que significa que la xarxa s'estenga a llocs als quals abans no arribava), sinó d'una mera renovació dels seus elements, no es complix el fet imposable i s'està en el cas d'estimar la demanda i anul·lar els actes administratius impugnats.”

Davant això anterior, i després d'un detallat estudi de la queixa, vam entendre que determinar la correcta o incorrecta imposició de la figura tributària de contribucions especials en el cas plantejat era una qüestió de prova.

Efectivament, la seua justificació dependria de si les obres realitzades són de “nova planta” o, per contra, de “reforma, conservació o entreteniment”. En este punt, es trobava a faltar, a fi de dirimir la controvèrsia fàctica plantejada, que l'autor de la queixa acreditara suficientment (a través d'informes tècnics d'arquitecte i/o enginyers) en quina situació es trobava el carrer abans de la realització de les obres.

No obstant això anterior, i sobre la bases de les consideracions anteriors, i de conformitat amb el que disposat l'art. 29.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, vam suggerir a l'Ajuntament de Bell-lloc el següent:

- La conveniència de finançar mitjançant contribucions especials únicament el cost derivat d'implantar per primera vegada els servicis urbanístics totalment inexistents en el referit carrer, ja que la despesa procedent de la conservació, millora i manteniment dels servicis existents correspondria exclusivament a l'ajuntament.

- Que, per part dels servicis tècnics municipals, s'emeta informe pel qual s'acredite quins servicis existien en l'esmentat vial abans d'executar-se les obres finançades a través de contribucions especials.

#### 3.4. Altres ingressos de dret públic

Les quotes d'urbanització va ser objecte d'estudi en la queixa núm. 070717, en la qual es va dirigir recomanació a l'Ajuntament de Nàquera.

L'autor de la queixa, en el seu escrit inicial de queixa, substancialment manifestava els fets i consideracions següents:

- Que l'Ajuntament de Nàquera li reclamava, en via executiva, la quantitat de 572,66€ (Principal 520,60 € + recàrrec de constrenyiment del 10% de 52,06 €) en concepte de “quotes pendents Urb. Mont Ros” corresponents a l'any 2004.
- Que “ni s'ha notificat mai la liquidació per al seu pagament en voluntària i ni tan sols existix acte formal d'aprovació de les quotes pels hipotètics servicis. Este motiu és suficientment important com per a decidir sense més tràmit la revocació de la providència”.
- Que, contra la providència de constrenyiment, va interposar recurs administratiu de reposició que en el moment de presentar la queixa davant esta institució (maig de 2007), i a pesar del temps transcorregut, no havia estat resolt de forma expressa.
- Que desconeixia els conceptes amb què se li giraven les quotes de conservació per l'entitat urbanística de conservació Mont Ros, ni la periodicitat, ni els criteris.

L'Ajuntament de Nàquera ens va remetre un informe en els termes següents:

“Tenint en compte que l'ajuntament únicament tramita la recaptació en via executiva de les quotes pendents de conservació de Mont-ros i atés que el tràmit de la notificació en via voluntària es realitza directament per l'entitat urbanística de conservació Mont Ros, així com la periodicitat, criteris i conceptes sol·licitats, s'ha demanat un informe urgent referent a això a esta entitat i estem esperant rebre'n la contestació, per això, al més aviat possible, els informarem sobre els punts sol·licitats”.

Com que no consta escrit d'al·legacions i a fi de proveir millor la resolució del present expedient de queixa, vam tornar a dirigir-nos a l'Ajuntament de Nàquera a fi que ens informara si havia rebut resposta expressa per part de l'entitat urbanística de conservació Mont Ros i, en cas afirmatiu, que ens en remeteren còpia.

L'Ajuntament ens va informar que no havia rebut resposta expressa per part de la de l'entitat urbanística de conservació Mont Ros i, per això, es tornaven a dirigir a la referida entitat.

Arribats a este punt i atés que havia passat un temps prudencial, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

L'autor de la queixa ens manifestava que, en relació amb els criteris de contribució de les quotes de conservació, es va interposar recurs administratiu de reposició davant l'ajuntament i no s'havia dictat la preceptiva resolució.

Atés l'àmbit competencial d'esta institució i tenint present especialment el que disposa l'article 17.2 de la Llei valenciana 11/1988 que ens regula, quan prescriu que el Síndic de Greuges vetlarà “perquè l'Administració resolga expressament, dins del termini i en la forma escaient, les peticions i els recursos que li hagen estat formulats”, escauen les consideracions següents.

Pel que fa al concepte, els criteris i la periodicitat amb què es giren les quotes de conservació per l'entitat, mentre que l'ajuntament ha de tutelar la seua organització i funcionament, de conformitat amb el que hi ha prescrit en l'article 26.1 del Reglament de gestió urbanística, aprovat per Reial Decret 3288/1978, de 25 d'agost:

“Les entitats urbanístiques col·laboradores tindran caràcter administratiu i dependran en este ordre de l'administració urbanística actuant”.

Davant això anterior, considerem que esta corporació local ha de desplegar totes les mesures al seu abast perquè l'entitat urbanística de conservació remeta, al més aviat possible, la informació relativa a la periodicitat, criteris i conceptes de les liquidacions de les quotes de conservació.

D'altra banda, l'absència de dictar resolució en el recurs de reposició al que al·ludix el promotor d'este expedient implicaria una vulneració del que disposa l'article 117.2 de la Llei 30/1992, que estableix un termini de resolució i notificació a este efecte com a màxim d'un mes, comptador des de l'endemà de la interposició del recurs.

Atés tot el que hem dit més amunt, recordem a l'Ajuntament de Nàquera el deure legalment establert de dictar resolució respecte del recurs administratiu de reposició referit interposat pel ciutadà promotor de la queixa, així com també el deure de fiscalitzar adequadament la periodicitat, els criteris i els conceptes de les liquidacions de les quotes de conservació que gire l'entitat urbanística de conservació de referència als propietaris afectats, a fi que estes quotes s'ajusten al que es disposa referent a això en els estatuts d'esta entitat.

#### **4. Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per la Generalitat**

##### **4.1. Impost de transmissions patrimonials (ITP)**

Destaquem en este apartat la problemàtica en relació a l'IVA i al ITP en un supòsit de cessió de drets de contracte de compravenda d'un habitatge a un tercer que va ser objecte d'estudi en la queixa núm. 070476.

En la referida queixa, la seua autora en el seu escrit inicial, substancialment ens manifestava els fets i les consideracions següents:

- Que va signar un contracte privat de compravenda per a l'adquisició d'un habitatge. El preu fixat van ser 141.237,84€ més el 7% corresponent a l'IVA (9.886,64 €).
- Que, segons l'esborrany de contracte de cessió de drets que ens va remetre, li va transmetre els drets que posseïx sobre el referit habitatge (en l'esborrany de contracte assenyalava que dels 9.886,64 € que es van establir d'IVA s'havien abonat 1.977,32 €, i per això en quedaven pendents 7.909,32 €).



- Que en el seu escrit de queixa es referia a un possible cas de doble imposició, ja que, d'una banda, havia d'abonar l'impost de transmissions patrimonials (des d'ara, ITP) i, d'una altra banda, la part de l'IVA que el primer adquirent de l'habitatge no va liquidar en la seua totalitat (açò és, 7.909, 32 €).

- Que, en estos termes, va dirigir consulta a la Conselleria d'Economia i Hisenda, la qual el va informar que "(...) en la contestació a la consulta plantejada es partix del supòsit que el comprador de l'immoble que transmet els drets sobre aquell a un tercer no és subjecte passiu de l'IVA (...) és una operació subjecta a l'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats (...)". Que, d'acord amb això anterior, l'Administració tributària no li havia de reclamar l'IVA, sinó únicament l'ITP -"(...) que en el supòsit plantejat en l'escrit de la seua consulta, caldrà atendre al valor real de l'immoble els drets del qual s'han cedit mitjançant l'operació descrita, ja que tal bé és el que obtindrà al moment oportú el cessionari dels drets del contracte privat de compravenda quan s'exercisquen aquells (...)".

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar a la Conselleria d'Economia i Hisenda informació suficient i, especialment, sobre els punts següents:

- La quantia presa en compte com a base liquidable a l'efecte de la liquidació de l'ITP, amb indicació expressa de si esta quantia incloïa o no la quantitat abonada per la promotora de la queixa al cedent en concepte d'IVA suportat per este.

- En cas afirmatiu, la possibilitat que l'autora de la queixa liquidara en concepte d'ITP exclusivament la quantitat corresponent al valor real de l'immoble i que fera exclusió de la quantitat que apareix en el contracte de cessió de drets com pendent d'IVA.

En el seu informe, la Direcció General de Tributs, entre altres qüestions, ens indicava el següent:

- Es remetia a diverses resolucions de Ministeri d'Economia i Hisenda en contestació de consultes vinculants (concretament la V0507/05, V1093/05 i la V1494/06) i assenyalava que "(...) el criteri interpretatiu que el particular que adquirix d'un altre particular els drets que aquell té sobre un habitatge en construcció es convertix en subjecte passiu del concepte de transmissions patrimonials oneroses de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, al tipus de gravamen del 7 % i sobre el valor real de l'immoble els drets del qual s'han cedit mitjançant l'operació descrita".

- Sobre l'IVA, indicaven que "per la seua banda, d'acord amb este criteri interpretatiu, la transmissió de l'habitatge, una vegada acabada, pel promotor a l'adquirent dels drets, constituïx un altre fet imposable distint de l'anterior, subjecte a IVA, pel valor total de l'habitatge que es transmet, el qual ha de repercutir a l'adquirent".

- Concloïen "(...) que tal liquidació no genera doble imposició, per referir-se a un fet imposable distint del gravat per l'impost sobre valor afegit".

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions, i així ho va fer.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

L'operació per la qual la persona compradora d'un habitatge en construcció ha cedit a un tercer els drets del contracte privat de compravenda, dut a terme amb un promotor abans de la finalització i el consegüent lliurament de l'habitatge, és una operació subjecta a ITP, en la seua modalitat de transmissió patrimonial onerosa, d'acord amb el que disposa l'art. 7.1 del Reial Decret Legislatiu 1/1993, de 24 de setembre, pel qual s'aprova el text refós de l'impost, que disposa que són transmissions patrimonials subjectes “les transmissions oneroses per actes intervius de tota classe de béns i drets que integren el patrimoni de les persones físiques o jurídiques”.

De l'estudi de la queixa es despenia que el cedent no era propietari d'un habitatge (d'un immoble), sinó d'un dret que ostentava davant l'entitat venedora (la promotora), a conseqüència de la realització del contracte privat de compravenda del referit immoble. Efectivament, en el nostre dret l'adquisició de la propietat està condicionada a un doble requisit:

- Primer. L'existència de títol, que en este cas sí que havia tingut lloc (el contracte privat amb la mercantil-promotora).
- Segon. El lliurament del bé (el que es denomina “mode”). Que en este cas no s'havia produït (l'habitatge estava en construcció).

En este sentit, la mercantil-promotora, amb caràcter previ al lliurament de l'habitatge i atorgament de l'escriptura pública, hauria d'exigir al nou titular (al subjecte passiu de la cessió del dret que ha originat el canvi de titularitat), que acreditara el pagament de l'ITP per l'operació.

Pel que fa a l'IVA, l'art. 4 de la Llei 37/1992, de 28 de desembre, de l'impost sobre el valor afegit, assenyala:

“(…) estaran subjectes a l'impost els lliuraments de béns i prestacions de servicis realitzats en l'àmbit espacial de l'impost per empresaris o professionals a títol oneros, amb caràcter habitual o ocasional, en el desenvolupament de la seua activitat empresarial o professional, fins i tot si s'efectuen a favor dels socis, associats, membres o partícips de les entitats que les realitzen”.

L'art. 8 de la Llei de l'IVA definix “lliurament de béns i prestació de servicis” com “la transmissió del poder de disposició sobre béns corporals, fins i tot si s'efectua mitjançant cessió de títols representatius d'estos béns”. D'altra banda, la lletra *b*) de l'art. 5 atorga la condició d'empresari o professional, en tot cas, a les societats mercantils.

L'art. 20, apartat un, nombre 22 de la Llei de l'IVA estableix l'exempció “dels segons i ulteriors lliuraments d'edificacions, inclosos els terrenys en què es troben enclavats, quan tinga lloc després d'acabada la seua construcció o rehabilitació”. En este sentit, continua dient este apartat que “a l'efecte del que hi ha disposat en esta llei, es considera primer lliurament el realitzat pel promotor que tinga com a objecte una edificació la construcció o rehabilitació del qual estiga acabada”.

La meritació de l'IVA, segons l'art. 75 de la referida llei, es produirà quan tinga lloc la posada a la disposició de l'adquirent dels béns objecte de lliurament. A més, en les operacions subjectes a gravamen que originen pagaments anticipats anteriors a la realització del fet imposable, l'IVA es reportarà en el moment del cobrament total o parcial del preu pels imports efectivament percebuts.

En conseqüència, el contracte de compravenda d'un habitatge en construcció entre la mercantil-promotora i el comprador només van donar lloc que es realitzaren uns pagaments anticipats per l'adquirent que determinen l'import de l'IVA corresponent a estos pagaments, però no s'havia produït el fet imposable (el lliurament de l'habitatge).

El primer lliurament de l'habitatge serà el que faça el promotor una vegada finalitzada la construcció, és a dir, quan aquella es pose a la disposició de l'adquirent que figure en l'escriptura pública de compravenda (el tercer a qui se li han cedit els drets sobre l'habitatge); este lliurament estarà sotmés i no exempt de l'IVA, i en eixe moment es meritara l'import d'este impost corresponent al lliurament del bé.

No obstant això anterior, amb motiu del lliurament de l'habitatge, la promotora haurà de repercutir l'IVA corresponent al preu total de l'immoble objecte de compravenda, i minorar per l'IVA repercutit amb anterioritat pels pagaments anticipats.

Davant això anterior, vam tancar l'expedient, ja que del detallat estudi de la queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'administració afectada no deduïem l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els drets constitucionals i/o estatutaris de l'autora de la queixa.

#### 4.2. Impost de successions i donacions

El retard en la resolució d'un recurs administratiu de reposició per part de l'Administració tributària valenciana va ser objecte d'estudi en la queixa núm. 071459.

L'autora de la queixa, en el seu escrit inicial, substancialment manifestava els fets i les consideracions següents:

- Que va interposar recurs administratiu de reposició en l'expedient contra una liquidació que tramitava l'oficina liquidadora de Torrent.
- Que va rebre comunicació de la referida oficina liquidadora en la qual li comunicaven la suspensió de la liquidació practicada.
- No obstant això, en el moment de presentar la queixa davant esta institució, el recurs administratiu de reposició no havia estat resolt de manera expressa.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a la Conselleria d'Economia i Hisenda, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

- Que s'havia presentat un recurs administratiu de reposició per l'autora de la queixa.

- Que este recurs havia estat resolt i que estava pendent la seua notificació a la interessada.

Del contingut de l'informe vam donar trasllat a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions, i així ho va fer en el sentit de destacar el retard en la resolució del recurs de reposició i sol·licitar informació sobre les vies amb les quals compta per a exigir responsabilitats a l'oficina liquidadora de Torrent i per això considera "irregular actuació en este procediment".

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

Amb caràcter previ, quant a l'exigència de responsabilitats per l'actuació de l'oficina liquidadora de Torrent, consideràvem que l'autora de la queixa disposava del dret a iniciar un expedient administratiu de responsabilitat patrimonial en els termes previstos en el Títol X de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú i en el Reial decret 429/1993, de 26 de març, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments de les administracions públiques en matèria de responsabilitat patrimonial.

Sense perjudici d'això anterior, vam considerar que, pel que fa al retard a resoldre el recurs administratiu de reposició, l'actuació pública descrita podria no haver estat prou respectuosa amb els drets de l'autora de la queixa.

Cal tenir present que constituïx una competència essencial del Síndic de Greuges, d'acord amb el que disposa l'article 17.2 de la Llei 11/1988, reguladora d'esta institució, "vetllar perquè l'Administració resolga expressament, dins del termini i en la forma escaient, les peticions i els recursos que li hagen estat formulats".

De l'estudi de la queixa, resulta que es va interposar un recurs de reposició que va ser resolt i notificat a l'autora de la queixa fora del termini legalment establert.

Els articles 116 i 117 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, regulen el recurs administratiu de reposició.

Concretament, l'art. 117.2 assenyala que "el termini màxim per a dictar i notificar la resolució del recurs serà d'un mes".

Això anterior s'ha de posar en relació amb l'art. 42 de la mateixa llei, que estableix que: "l'Administració està obligada a dictar resolució expressa en tots els procediments i a notificar-la qualsevol que siga la seua forma d'iniciació".

S'estableix, en conseqüència, l'obligació de resolució expressa, és a dir, l'obligació de no remetre al ciutadà a la via de la presumpció dels actes. A més d'estar clara i terminantment establida en l'apartat primer de l'art. 42, es reforça en el paràgraf cinqué del mateix article en fer responsables directes de la referida obligació les administracions públiques que tinguen al seu càrrec el despatx dels assumptes.

En definitiva, si bé era cert que del relat cronològic que resulta de la documentació que consta en l'expedient es despenia que l'Administració havia mantingut una actitud que podem qualificar d'activa en la tramitació d'aquell, no era menys cert que s'havia incomplert l'obligació de dictar dins de termini la resolució expressa després de la interposició d'un recurs administratiu de reposició.

Davant això anterior, vam suggerir a la Conselleria d'Economia i Hisenda que, en casos com l'analitzat, extremara al màxim el deure de donar resposta expressa als recursos administratius de reposició que presenten els ciutadans dins del termini establert en l'art. 117 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú.

### **III. ENSENYAMENT**

#### **1. Introducció**

Esta institució va tramitar 169 queixes sobre ensenyament al llarg de l'any 2008:

- a) Ensenyament no universitari: 161 queixes.
- b) Ensenyament universitari: 8 queixes.

En l'Àrea d'Educació s'han formulat davant el Síndic de Greuges 169 queixes, les quals representen un 4% del total de queixes tramitades enguany i, igual que en exercicis anteriors, les qüestions tractades fan referència als processos d'admissió d'alumnat (sobretot en el nivell d'educació infantil) en centres docents sostinguts, totalment o parcialment, amb fons públics i en els quals, generalment, els pares demanen la revisió d'estos processos quan els seus fills resulten no admesos en el centre docent que han elegit o bé qüestionen les instal·lacions escolars en l'àmbit material de les quals material ha de desenvolupar-se la funció docent, per entendre que l'èxit de les polítiques educatives dissenyades per a afavorir la formació d'alumnes passa per dotar els centres docents amb mitjans materials i humans, de manera que l'activitat docent pugui desenvolupar-se adequadament i garantisca el dret, constitucionalment consagrat, a l'educació i al desenvolupament integral dels menors.

És per això que el Síndic de Greuges ha tingut ocasió d'analitzar i estudiar les queixes de pares i/o associacions de mares i pares que exigien als poders públics que els seus fills disposaren d'unes instal·lacions docents i esportives adequades en condicions de qualitat i seguretat.

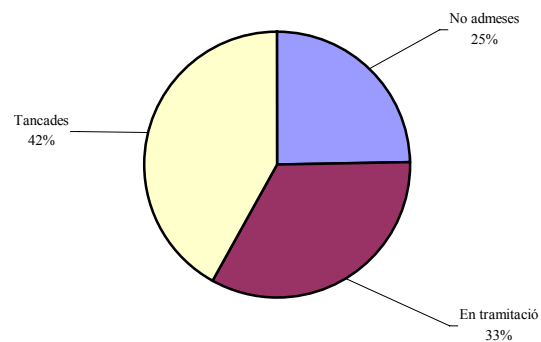
Ha centrat especialment l'atenció d'esta institució la compensació de desigualtats en l'àmbit educatiu, en el sentit d'exigir als poders públics polítiques d'intervenció compensatòria per evitar desigualtats derivades de factors econòmics socials, culturals, geogràfics, ètnics, o de qualsevol altra índole. Com també la situació que, malauradament bastant sovint, experimenten els menors que tenen discapacitat, i que, a l'hora d'accedir a l'escola, no hi troben la imprescindible dotació d'educadors i professionals de suport, fisioterapeutes, logopedes, etc.

L'Administració educativa ha de continuar vetlant per assolir una escolarització de qualitat, desenvolupar les accions necessàries i aportar els recursos necessaris per a compensar els efectes de les situacions de desavantatge social, de l'índole que siga, en l'educació, i amb caràcter específic, per a les persones amb necessitats educatives especials associades a discapacitats físiques, psíquiques o sensorials o trastorns de la personalitat; també ha de prestar una atenció especialitzada i específica de suports i atencions orientats a la seua integració, com també a promoure programes per a eliminar les barreres dels centres escolars sostinguts totalment o parcialment amb fons públics, que, per la seua antiguitat o altres motius, presenten obstacles per a les persones amb problemes de mobilitat o comunicació.

## 2. Ensenyament en xifres

### 2.1. Anàlisi quantitativa

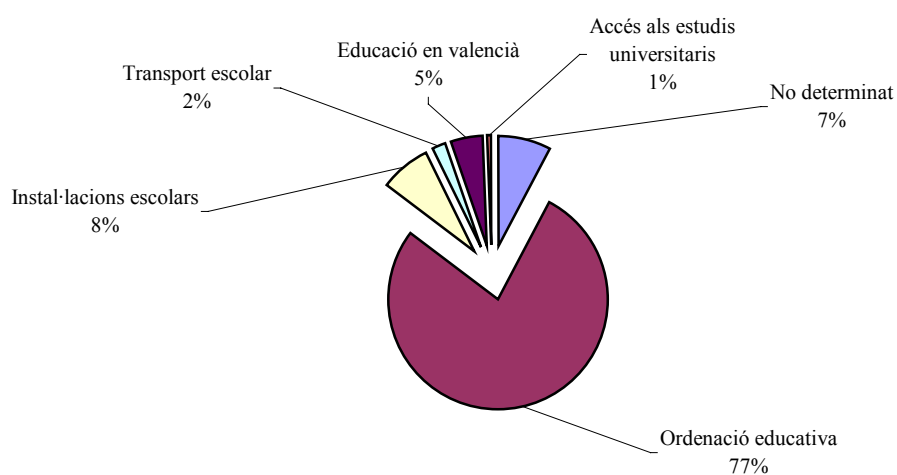
No admeses	42	24,85%
En tramitació	56	33,14%
♦ <i>En tràmit normal</i>	56	33,14%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	71	42,01%
♦ <i>Per solució</i>	43	25,44%
♦ <i>Se solucionarà</i>	4	2,37%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	14	8,28%
♦ <i>Altres motius</i>	5	2,96%
♦ <i>Resolucions</i>	5	2,96%
• Acceptades	5	2,96%
• No acceptades	0	0,00%
<b>Total queixes</b>	<b>169</b>	<b>100,00%</b>





## 2.2. Anàlisi qualitativa

Àrea d'Ensenyament	Queixes
No determinat	13
Ordenació educativa	131
Instal·lacions escolars	13
Transport escolar	3
Educació en valencià	8
Accés als estudis universitaris	1
<b>Total Àrea d'Ensenyament</b>	<b>169</b>



### 3. Admissió i matriculació de l'alumnat

El procés d'admissió d'alumnes en centres docents sostinguts, totalment o parcialment, amb fons públics, genera cada any queixes en les quals, sobretot en el nivell d'educació infantil, el denominador comú és la no-admissió d'un alumne en este nivell en el centre docent triat pels pares, i que, en conseqüència, demanen al Síndic de Greuges que es revise i es rectifique la plaça escolar qüestionada; altres vegades, els pares, defraudats per la no-admissió dels seus fills en el centre docent de la seua elecció, posen en dubte el procés d'admissió seguit i mostren la seua disconformitat amb l'aplicació dels criteris de baremació legalment establits.

No obstant això, esta institució, tot i compartir la preocupació de les famílies, sol remarcar que atés que l'educació infantil és un nivell educatiu voluntari (encara que gratuït) l'Administració educativa complix les seues obligacions legals quan, al sol·licitant d'una plaça d'educació infantil, li assigna un lloc escolar i fa efectiu el dret, constitucionalment consagrat, a l'educació (art. 27) i observa, al llarg del procés d'adjudicació, una actuació objectiva, lliure d'arbitrarietat i ajustada als principis d'igualtat i imparcialitat.

La vital importància que este nivell educatiu té per a la formació integral dels menors i la creixent demanda de places escolars en este nivell, com també, en definitiva, les necessitats de conciliar l'interés superior dels menors amb l'actual estructura familiar, en la qual els dos cònjuges treballen o l'existència de famílies monoparentals, fa que esta institució preste una atenció especial a esta qüestió, perquè considerem que l'extensió de l'educació infantil a tots l'alumnat és, precisament, una de les fórmules més eficaces per a assolir l'efectiva igualtat entre homes i dones i la conciliació de la vida familiar i laboral.

Ara bé, el fet que, en determinats centres docents sostinguts totalment o parcialment amb fons públics, hi haja una demanda de llocs escolars superior a l'oferta determina, lògicament, que s'hagen d'adoptar criteris que permeten decidir, en cada cas particular, a qui se li ha d'atorgar la plaça existent i, en este sentit, cal que l'Administració educativa arbitre tots els mecanismes necessaris per a garantir la transparència dels processos d'admissió d'alumnat, a fi de desvirtuar la idea, molt generalitzada, de l'existència de frauds, i d'adoptar cauteles addicionals per a evitar que puguen falsejar-se les circumstàncies que es valoren en els processos d'admissió.

Esta institució insta l'Administració educativa que, en els procediments d'admissió i valoració (objectiva) que correspon realitzar a cadascun dels criteris susceptibles de tenir en compte a l'hora d'atorgar una plaça escolar, i en particular del barem, arbitre tots els mecanismes que calguen per a garantir la transparència dels processos d'admissió d'alumnat. I estos arguments són els que van constituir els fonaments de la resolució que, amb motiu de la queixa núm. 081468, vam formular a la Conselleria d'Educació. Esta resolució va ser acceptada, amb el conseqüent tancament i arxivament de l'expedient. Els termes literals de la resolució poden ser consultats en la nostra pàgina web, com també, igualment, en les queixes núm. 080146, 081011, 081892, 082021, 082061, 082319, 082371, 082973, 083007, 083009, entre d'altres.

#### 4. Instal·lacions docents

Esta institució, tot i que no deixa de reconèixer que la posada en marxa de la reforma educativa implantada per la LOGSE s'està portant a terme aprofitant les infraestructures preexistents i l'esforç que comporta per a l'Administració educativa, no pot sinó fer una reflexió sobre les queixes el denominador comú de les quals està determinat per la denúncia de centres docents, sostinguts totalment o parcialment amb fons públics, que no reuneixen les condicions idònies per a l'adequat desenvolupament de l'activitat docent o les instal·lacions docents i esportives que no garantixen una educació en condicions de qualitat i seguretat per al desenvolupament integral dels menors.

És per això que, igual que en anys anteriors, encara que efectivament en menor mesura, hàgem tramitat, ja siga a instància de part, ja siga d'ofici, queixes en les quals els ciutadans requerixen la intervenció d'esta institució perquè els centres docents on estan escolaritzats els seus fills disposen dels equipaments necessaris d'acord amb les seues característiques i circumstàncies específiques, amb l'objecte que l'actuació docent pugua desenvolupar-se correctament. Per això, en este apartat donem compte de les queixes més significatives tramitades per esta institució relatives a les deficiències observades en alguns centres docents de la Comunitat Valenciana o a la demanda de construcció de nous edificis escolars. Les resolucions que hem dirigit a les diverses administracions públiques implicades en l'organització i la programació de l'activitat docent, perquè disposen els recursos necessaris que permeten satisfer les necessitats educatives fixades per les disposicions legals vigents poden ser consultades en la nostra pàgina web.

La queixa en què es demanava la construcció d'un aulari per a alumnes d'educació infantil d'un col·legi públic del Port de Sagunt, formulada davant esta institució pels promotors de la queixa núm. 070295 (i a la qual, atès que té identitat de contingut, i als mers efectes procedimentals, es va acumular la queixa núm. 080233) es va resoldre favorablement quan l'Administració educativa ens va comunicar, a través de la Direcció General d'Ordenació i Centres Docents i de Règim Econòmic, que la pretensió deduïda davant la Sindicatura de Greuges estava en vies de solució, tenint en compte que la construcció de sis unitats d'educació infantil en el centre docent de referència ja havia estat adjudicada, i que pujava a 1.009.689,18 euros, amb un termini d'execució de 9 mesos aproximadament.

Per idèntiques raons vam concloure la nostra intervenció respecte de la queixa amb referència núm. 082788, el nucli de la qual estava determinat pel desconeixement dels pares d'alumnes d'un col·legi públic de València, de les previsions de l'Administració educativa per a reformar les seues instal·lacions docents, ja que els alumnes d'educació primària estaven situats en instal·lacions provisionals, atès que la Conselleria d'Educació va informar esta institució de l'aprovació, per un import de 4.546.963,81 euros, del projecte bàsic per a la construcció del nou espai docent.

Així mateix, la Conselleria d'Educació va acceptar el suggeriment que li vam dirigit amb motiu de la queixa núm. 070116 —de la qual donàvem compte en el nostre anterior informe anual a les Corts, pàgina 154— perquè adoptara les mesures organitzatives i

pressupostàries necessàries per a accelerar i concloure la construcció de les instal·lacions d'un col·legi públic a Alacant. El text íntegre de la resolució de referència pot consultar-se en la pàgina web oficial d'esta institució.

D'altra banda, la Direcció General d'Ordenació i Centres Docents, en el marc de les seues competències, va acceptar la recomanació formulada pel Síndic de Greuges en relació amb la queixa núm. 070316, en la qual el president d'un CEIP de Castelló demanava una àmplia intervenció en les seues instal·lacions.

Així mateix, la Conselleria d'Educació i l'Ajuntament de Nules van acceptar la resolució que esta institució els va dirigir amb motiu de la queixa núm. 070725 perquè pal·liaren les deficiències d'un col·legi públic de la localitat esmentada i, especialment, les encaminades a la instal·lació de làmines de control solar que els servicis tècnics havien aconsellat a fi de proporcionar el benestar adequat per al correcte desenvolupament de l'activitat docent, ja que les instal·lacions del centre esmentat (un edifici protegit per les seues especials característiques arquitectòniques) no reunia les condicions òptimes, i l'alumnat (de 6 a 11 anys) estava suportant temperatures elevadíssimes.

La mateixa pretensió es va plantejar en la queixa núm. 081883, interposada per les AMPA dels centres docents de Calp, CP Gabriel Miró, CP Azorín, CP Gargasindi i IES Calp, disconformes amb la ubicació prevista per a la construcció d'un nou centre docent a aquella localitat, i la tramitació de la qual, en el moment de tancar el present informe anual a les Corts, encara no ha conclòs.

Tampoc no ha finalitzat la tramitació de la queixa núm. 083743, la qual, tot i que no va ser admesa, de conformitat amb l'art. 10 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges, en haver estat interposada per una autoritat administrativa en matèria de la seua competència, és a dir, pel claustre de professorat de l'IES núm. 1 de Cheste, vam acordar obrir una investigació d'ofici sobre l'estat de les instal·lacions docents del referit centre educatiu.

## **5. Educació especial i integració d'alumnes amb necessitats educatives especials**

Com hem assenyalat anteriorment, la situació en què, malauradament, es troben sovint els xiquets que tenen discapacitat i que, a l'hora d'accedir a l'escola, no hi troben la imprescindible dotació d'educadors i professionals de suport o de fisioterapeutes per a facilitar la seua integració, sol ser objecte d'especial dedicació i atenció per part del Síndic de Greuges; en este sentit, són habituals les resolucions dirigides a l'Administració educativa a fi que dispose els recursos materials i humans necessaris perquè l'alumnat amb necessitats educatives especials, temporals o permanents, puguen assolir els objectius que, dins el sistema educatiu, estan establits, amb caràcter general, per a tot l'alumnat.

I, en este sentit, són constants les exigències del Síndic de Greuges a les autoritats públiques perquè es preste una atenció especialitzada a l'alumnat amb discapacitat; una atenció que considerem que ha de ser prestada d'acord amb els principis de no-discriminació i normalització educativa, i que, òbviament, ha de passar per dotar els centres docents sostinguts totalment o parcialment amb fons públics de personal especialitzat i dels recursos necessaris per a garantir l'escolarització d'alumnat amb necessitats educatives especials i per la promoció de programes destinats a eliminar qualsevol barrera o obstacle que impedisca la seua normalització educativa i, segons les seues característiques, integrar-los en grups ordinaris, en centres d'educació especial o en escolarització combinada i que, si escau, ha d'incloure l'orientació als pares per a la necessària cooperació entre l'escola i la família.

Estos principis van inspirar la resolució que va emetre el Síndic de Greuges amb motiu de la queixa núm. 080326, en la qual els pares d'un xiquet sord-cec exposaven que, per a poder realitzar les activitats del centre escolar on estava matriculat i com a pont de comunicació amb l'entorn, necessitava, inexorablement, un educador en comunicació, ja que el xiquet no havia desenvolupat cap comunicació oral.

Tot basant-nos en la Directiva 1/2004, del Parlament Europeu, de necessari compliment en l'ordenament jurídic espanyol, que arreplega en el seu articulat la necessitat d'ajuda especial dels sords-cecs per personal especialitzat i que reconeix esta discapacitat com a distinta i específica de la resta de discapacitats, vam suggerir a les Conselleries d'Educació i de Benestar Social que adoptaren totes les mesures organitzatives i pressupostàries que foren necessàries per a assegurar la dotació de recursos personals i materials perquè l'alumnat amb discapacitat gaudira del dret a una educació de qualitat en condicions de plena igualtat i efectivitat; així mateix, que agilitaren al màxim els tràmits administratius de creació i provisió de llocs de personal especialitzat per a garantir, dins de termini, l'escolarització d'alumnat amb discapacitat.

Ambdues administracions públiques van acceptar la nostra resolució i esta circumstància va permetre la finalització de les nostres investigacions i l'arxivament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, la Direcció General d'Ordenació i Centres Docents ens va comunicar que, de conformitat amb la pretensió de la promotora de la queixa núm. 071550, havia dotat un xiquet de 7 anys amb hipoacúsia bilateral severa congènita, amb l'emissora de FM

que necessitava per al seu correcte desenvolupament de comprensió oral; esta circumstància va determinar la conclusió de la nostra intervenció.

L'Associació d'Espina Bífida i Hidrocefàlia d'Alacant, en la queixa núm. 073490, i l'Associació de Pares de Xiquets amb Necessitats educatives Especials d'un CEIP de Castelló, en la queixa núm. 083487, o pares individualment (queixes núm. 070947 i 080674) o el Consell d'Infermeria de la Comunitat Valenciana, representat pel seu president (queixa núm. 080508), van demanar que esta institució mitjançara perquè l'Administració pública creara i dotara de llocs de diplomatura en Infermeria aquells centres docents on hi haja escolaritzats alumnes amb necessitats educatives especials i que presentaren trastorns associats a diverses patologies. El Síndic de Greuges va fer seua esta reivindicació i va formular diverses resolucions a les Conselleries d'Educació i Sanitat perquè, en l'àmbit de les seues respectives competències, promogueren la creació i dotació d'infermers escolars en els centres específics i d'educació especial, i que els membres de la Comissió Mixta de Salut escolar, representants de les Conselleries de Sanitat i d'Educació, promogueren les actuacions escaients per a la presència sanitària permanent (diplomatura en Infermeria) amb l'objecte d'atendre l'alumnat amb necessitats educatives especials que presente trastorns associats a les seues patologies.

Quan, amb data 26 de juny passat, es va publicar en el DOCV (núm. 5793) la Llei 8/2008, de 20 de juny, de la Generalitat, dels drets de salut de xiquets i adolescents, l'article 10.4 de la qual preveu la "dotació de personal d'infermeria per als centres docents específics d'educació especial", vam donar per conclosa la nostra actuació per entendre que, amb la promulgació de la llei de referència, es donava satisfacció a la pretensió deduïda en les queixes de referència.

No obstant això, vam demanar a les administracions públiques esmentades que promogueren les actuacions necessàries perquè el futur d'este norma es materialitzara en els terminis i les formes establits en les seues disposicions transitòries i finals, i que la seua engegada fóra una realitat i s'orientara a aconseguir les finalitats que la llei mateixa establix, i que no són unes altres que "garantir de manera integral els drets de salut de xiquets i adolescents."

Tanmateix, algun dels promotors de les queixes ressenyades, tenint en compte que, tot i el temps transcorregut, no constava cap proposta relativa a la dotació de llocs de diplomatura en Infermeria en els centres específics d'educació especial, ha sol·licitat al Síndic de Greuges la reobertura dels expedients esmentats; esta pretensió ha estat acollida per esta institució i per això, en la data de tancar este informe anual a les Corts, estem realitzant les gestions necessàries perquè les Conselleries d'Educació i Sanitat facen efectiu el seu compromís.

## 6. Altres aspectes del dret a l'educació

### 6.1. Beques, ajudes i subvencions

Els pares d'alumnes matriculats en centres privats van manifestar, en les queixes assenyalades, entre d'altres, amb els números 082585, 083590 i 083638, la seua disconformitat amb el denominat bo-llibre, per a l'adquisició gratuïta i de llibres de text, ja que exclou alumnes dels centres docents privats, i consideren esta limitació una mesura discriminatòria.

Una vegada conculsa la tramitació ordinària dels expedients de referència, vam posar de manifest als interessats la inobservança d'una actuació pública irregular que justificara la intervenció del Síndic de Greuges, ja que els límits econòmics del programa bo-llibre estan determinats per les lleis pressupostàries i l'equitat en la disposició. I, d'altra banda, estan dirigits a alumnes escolaritzats en centres docents sostinguts amb fons públics, però no a aquells, els pares dels quals han optat, voluntàriament, per l'escolarització dels seus fills en centres privats, que gaudixen de total autonomia econòmica, organitzativa i de funcionament. És per això que no podíem deduir que hi haguera un tracte discriminatori respecte dels alumnes de centres privats per l'Administració educativa, perquè estes ajudes, beques i subvencions per a l'adquisició gratuïta de llibres de text es dirigixen, sobretot, als estudiants amb condicions socioeconòmiques desfavorables.

### 6.2. Educació a casa o *homeschooling*

Els pares d'un menor en edat d'escolarització obligatòria van comparéixer davant esta institució per sol·licitar una mediació perquè els serveis socials de l'ajuntament on residien no engegaren el denominat protocol d'absentisme escolar municipal en haver detectat que la seua filla no es trobava escolaritzada en cap centre docent, tot i que no s'hi havia detectat, a priori, cap indicador de desatenció o situació de risc social fora de la desescolarització de la menor.

La queixa va quedar registrada amb el núm. 071411, i en la data de tancament del present informe anual a les Corts, està pendent de resolució, igual que la queixa núm. 083220 d'idèntic contingut i pretensió, en les quals els progenitors, de conformitat amb les seues creences, havien decidit no escolaritzar els seus fills i havien optat per educar-los d'acord amb un model no formal d'educació a casa, conegut com *homeschooling*. Ambdues famílies van rebre nombrosos suports escrits que consten en els expedients respectius i que es van manifestar com a defensors d'este model educatiu, com també de l'Associació per a la Lliure Educació (ALE) creada, pel que sembla, per a servir de pont entre les administracions públiques en matèria educativa i les famílies que han optat per este model educatiu no formal per als seus fills.

La qüestió exposada en ambdues queixes és la primera vegada que ha estat sotmesa a la consideració d'esta institució i la seua tramitació, tal com hem dit, encara no ha conclòs perquè hem sol·licitat informes per a proveir millor la resolució i estem esperant rebre'ls.

### 6.3. Educació per a la ciutadania

El projecte de la Conselleria d'Educació perquè la nova assignatura Educació per a la Ciutadania fóra impartida en anglés també va ser objecte d'anàlisi per esta institució, malgrat que no va ser possible una intervenció directa referent a això, ja que la nostra actuació quedava reduïda a la comprovació de l'adequació de l'activitat administrativa a les previsions de l'Ordre de 10 de juny de 2008, de la Conselleria d'Educació, per la qual s'establixen formes d'organització pedagògica per a impartir la matèria d'Educació per a la Ciutadania i els drets humans en ESO.

Així mateix, es donava la circumstància que, contra la citada Ordre (DOCV núm. 5782, d'11 de juny de 2008), la Federació de Treballadors de l'Ensenyament UGT-PV i el Sindicat AFID-Comunitat Valenciana havien interposat sengles recursos contenciosos administratius davant el Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana. Per això, concretament i per respecte al principi d'independència que ha de caracteritzar totes les actuacions que realitzen els jutges i tribunals en l'exercici de la seua funció jurisdiccional (art. 117.1 de la Constitució espanyola), i perquè així ho decreta la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, que en el seu art. 17.2 impedis al Síndic de Greuges entrar en l'examen individual de les queixes sobre les quals estiga pendent una resolució judicial i l'obliga a suspendre la investigació quan s'interpose demanda, denúncia o recurs davant els tribunals de Justícia, no vam admetre les queixes amb els números de referència següents, entre d'altres 081293, 083250, 083251, 082861, 082942.

### 6.4. Programes d'educació bilingüe

El sistema educatiu valencià s'articula partint de la premissa que, en finalitzar l'escolarització obligatòria, tots els alumnes han de saber utilitzar, tant oralment com per escrit, les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana.

En este sentit, tenim la plena convicció que este mandat estatutari enriqueix socialment i culturalment les persones, i per això vam compartir la preocupació de la mare d'un alumne de 1r d'educació infantil que, tot i sol·licitar en el moment d'escolaritzar-lo la seua inclusió en el denominat Programa d'immersió lingüística (PIL), li va ser assignada una plaça en línia de castellà, una circumstància que considerava una vulneració del dret que com a mare tenia a triar la llengua vehicular en la qual desitjava que el seu fill rebera l'ensenyament (queixa núm. 082224).

No obstant això, malgrat que la interessada no va formular en el seu moment cap reclamació a les llistes provisionals d'alumnes, ni tampoc a les llistes definitives, la qüestió va ser resolta per l'Administració educativa de conformitat amb la pretensió de la interessada i l'alumne va ser inclòs en un programa d'educació en valencià.

En la queixa núm. 080839, per contra, el pare d'un alumne mostrava la seua disconformitat amb la implantació dels denominats programes d'educació bilingüe, i, en



concret, amb el PIP (Programa d'incorporació progressiva al valencià), ja que volia que el seu fill rebera l'educació bàsica obligatòria exclusivament en castellà.

Este queixa no va ser admesa, ja que l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, aprovat per Llei Orgànica 5/1982, de 5 de juny, en el seu art. 35, atribueix a la Generalitat la competència plena per a la regularització i l'administració de l'ensenyament en tota la seua extensió, nivells i graus, modalitats i especialitats i, en el seu art. 7, la competència per a regular l'ús i ensenyament del valencià (idèntic sentit es preveu en l'art. 53 del recentment aprovat Estatut d'autonomia i la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, que assenyalava, en el seu preàmbul, la necessitat de recuperar l'ús social i oficial del valencià i considera, òbviament, l'ensenyament com el vehicle idoni perquè la normalització lingüística siga efectiva).

L'actuació pública desenvolupada per la Generalitat en els centres docents i que determina l'obligatorietat que les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana siguen ensenyades en tots els nivells, modalitats i graus de l'ensenyament no universitari i en tots els centres docents, ja siguen públics o privats, no podia merèixer cap retret per part d'esta institució, ja que és ajustada a dret.

Esta institució ha manifestat reiteradament que les mesures adoptades per l'Administració educativa a fi de garantir la normalització lingüística i superar la desigualtat que encara existix entre el valencià i el castellà han de ser compatibles amb el més absolut respecte als drets dels alumnes la llengua habitual dels quals és el castellà, i per això, cal no oblidar que estos tenen dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües cooficials en totes les situacions de comunicació que puguen donar-se en l'activitat docent i, especialment, en l'àmbit de les relacions amb el personal docent i administratiu, sense que en cap cas puguen ser discriminats per raó de la seua elecció.

Per això, considerem que, amb la finalitat de fer efectiu el principi d'igualtat en l'exercici del dret a l'educació, l'Administració Pública Valenciana està obligada a reforçar l'acció del projecte educatiu valencià per a evitar les desigualtats derivades de factors socials, culturals, geogràfics o lingüístics o de qualsevol altra naturalesa, amb el benentès que tot el que hem dit més amunt no és obstacle perquè també esta institució siga conscient que l'augment de la demanda social d'ensenyament en valencià, juntament amb la nova concepció del sistema educatiu i la necessitat que el valencià abaste la seua total equiparació amb el castellà i supere la desigualtat existent, i a més considerant que l'ensenyament és el vehicle idoni per a esta recuperació, considere que l'Administració Pública Valenciana haja d'adoptar les mesures necessàries ordinàries i extraordinàries per a garantir l'aplicació efectiva dels programes d'educació bilingüe en tots els centres docents sostinguts totalment o parcialment amb fons públics.

Així mateix, els programes en valencià o d'immersió lingüística han d'estar a càrrec de professors amb la capacitat suficient en valencià, de manera que quede plenament garantit, no només el dret a l'educació, sinó el respecte, la promoció i la protecció del valencià, consagrat en l'art. 3 de la Constitució espanyola, de manera que el dret a rebre l'ensenyament en esta llengua siga efectiu i es complisquen les previsions contingudes en l'art. 19 de la Llei d'ús i ensenyament del valencià pel que fa a la capacitat dels alumnes perquè, al final del cicle educatiu obligatori, utilitzen oralment i per escrit el

valencià en igualtat amb l'altra llengua oficial, el castellà. Estos arguments són els exposats per esta institució a l'Administració educativa amb motiu de la resolució de la queixa núm. 080839, el tenor literal de la qual pot consultar-se en la nostra pàgina web.

#### 6.5. Revisió de qualificacions

Les qualificacions d'exàmens són veritables actes administratius que manifesten un judici públic sobre l'aptitud acadèmica dels alumnes, per això, estos han de tenir l'oportunitat de sol·licitar-ne, administrativament o judicialment, la revisió.

L'accés als exercicis realitzats i l'actuació del professorat, persones coneixedores de la matèria que han de qualificar i independents dels interessos dels examinats, mereixen, com reiteradament sosté el Tribunal Suprem, en principi, la presumpció d'encert; una presumpció que només pot ser destruïda per proves de fets certs que duguen a la conclusió que han actuat amb dol, abús de dret o infracció de les normes que regixen el procés d'avaluació, i tenen una discrecionalitat, no absoluta, però sí proporcionada als seus coneixements i a les qualificacions que han d'atorgar.

Els alumnes tenen dret a constatar explícitament que l'Administració educativa ha actuat amb submissió plena a la llei i al dret en els termes previstos en l'art. 103.1 de la Constitució.

Tanmateix, els pares d'una alumna, com a representants legals seus, van deixar decaure el seu dret a exigir, dins del termini i en la forma escaient, la revisió de les qualificacions de la seua filla, i per això les qualificacions van esdevenir fermes, (una circumstància que va impedir la nostra actuació en la queixa núm. 080337), tal com estableix l'Ordre de la que aleshores s'anomenava Conselleria de Cultura, Educació i Ciència, de 23 de gener de 1990, que regula l'exercici del dret de reclamació de qualificacions considerades incorrectes en ensenyament mitjà i EGB, i en la Resolució de 23 de gener de 1990 de la Conselleria, que regula el procediment i els terminis per a exercir el dret de reclamació de qualificacions considerades incorrectes.

#### 6.6. Expedients disciplinaris

L'Administració educativa, de conformitat amb la pretensió del promotor de la queixa núm. 080803, va revisar l'expedient disciplinari que se li havia incoat a un alumne d'un IES d'Alacant per falta molt greu i sancionat amb la inhabilitació definitiva per a cursar estudis en el centre de referència, i de conformitat amb el que hi ha disposat en l'art. 32, apartat 4 del Decret 246/1991, de 23 de desembre, del Consell de la Generalitat Valenciana, sobre drets i deures dels alumnes de centres docents de nivells no universitaris, va determinar proporcionar a l'alumne sancionat un lloc escolar en un altre centre docent, i esta circumstància, en conseqüència, va comportar el cessament de la nostra intervenció.

### 6.7. Assetjament escolar

La situació d'assetjament escolar continuat denunciada pels pares d'una alumna d'un col·legi privat de València en la queixa núm. 081972 no va poder ser admesa perquè es tractava d'un centre privat, aliè a l'àmbit competencial d'esta institució, ja que no hi havia intervingut cap administració pública valenciana.

Els termes genèrics en què estava plantejada la queixa núm. 083492, en la qual, així mateix, es denunciava una possible situació d'assetjament i violència escolar, i la no-ampliació de dades que va ser requerida per esta institució al promotor de la queixa de referència, va determinar l'arxivament de l'expedient, no sense abans comunicar a l'interessat que la Generalitat Valenciana i, en concret, la Conselleria d'Educació, ha adoptat diverses mesures per a donar resposta a les necessitats referents a problemes de convivència en els centres docents, entre estes, el denominat PREVI, Pla de prevenció de la violència i promoció de la convivència en els centres escolars de la Comunitat Valenciana, que preveu tres tipus de mesures de prevenció i sensibilització dirigides al sistema educatiu, la població en risc i tota la societat.

Així mateix, li vam indicar que les actuacions previstes en el PREVI podia consultar-les en la pàgina web de la Conselleria d'Educació, en què trobaria la normativa aplicable a este efecte, així com el protocol previst per a detectar i intervenir en els diferents tipus de conflictes, i la informació dirigida a assessorar la comunitat docent, les famílies i els alumnes sobre les línies d'actuació i prevenció en situacions conflictives, amb el suggeriment que visitara la nostra pàgina web: [www.sindicdegreuges.gva.es](http://www.sindicdegreuges.gva.es), ja que esta institució va realitzar un informe especial: *L'escola: espai de convivència i conflictes*, que, potser, podrà orientar-lo.

### 6.8. Formació de persones adultes

La denegació de l'autorització per a impartir ensenyaments de 2n cicle de formació bàsica de persones adultes —que permet l'obtenció del títol de graduat de secundària— per no reunir un centre de titularitat municipal els requisits mínims exigits pel Decret 207/2003, de 10 d'octubre, del Consell de la Generalitat (modificat pel decret 23/2006, de 17 de febrer, que regula el sistema d'autorització dels ensenyaments de la formació bàsica de persones adultes) va determinar l'admissió de la queixa núm. 071032.

Vam suggerir a l'Ajuntament afectat que adoptara les mesures necessàries per a adequar les instal·lacions del centre als requisits exigits per la referida normativa.

### 6.9. Informació a pares d'alumnes separats

La mare d'un alumne escolaritzat en 2n d'ESO en un centre docent d'Alacant, i separada judicialment del seu espòs, va demanar la nostra intervenció en la queixa núm. 080021 perquè el centre docent la informara dels resultats de les avaluacions, expedients acadèmics, activitats extraescolars o qualsevol altra incidència respecte del seu fill, ja

que com que no havia estat privada de la pàtria potestat, tenia dret a accedir a les dades acadèmiques del seu fill.

La Conselleria d'Educació va informar esta institució que el Ministeri d'Educació i Cultura havia dictat instruccions el 25 de gener de 1997 sobre informació a pares separats o divorciats dels resultats de les avaluacions dels seus fills; unes instruccions que, com que no existix normativa autonòmica específica sobre això, estaven sent aplicades amb caràcter de norma supletòria. Per això, una vegada personada la inspecció educativa en el centre, els responsables d'aquell van reconèixer el seu error i van remetre a la mare fotocòpies de tots els aspectes relacionats amb l'educació del seu fill que havia sol·licitat, i per això vam tancar l'expedient.

## **7. Ensenyament universitari**

Les queixes presentades estan referides a qüestions merament puntuals i que, en general, es van resoldre favorablement.

Este va ser el cas de la queixa núm. 082231, en la qual diversos alumnes de la Facultat de Ciències Socials de la Universitat de València posaven en evidència que els exàmens d'assignatures amb docència en valencià no s'impartien en esta llengua oficial. La queixa es va resoldre de conformitat amb la pretensió deduïda pels interessats i va determinar la conclusió de la nostra intervenció, ja que la Comissió de Política Lingüística de la Facultat esmentada, reunida en sessió ordinària, va acordar proposar a la Junta de la Facultat i exhortar als departaments implicats, l'obligació de satisfer l'oferta corresponent en valencià, inclosos els exàmens, i de promoure l'ús d'este llengua.

D'altra banda, el nucli central de la queixa núm. 080138 estava constituït per la denegació a un alumne d'una beca per a realitzar estudis superiors, i va concloure amb una resolució en la qual recomanàvem a les administracions afectades que, en futurs exercicis, incrementaren la difusió i publicitat de les beques, com també el nombre de beques concedides amb indicació dels beneficiaris i que s'admeteren i es resolgueren les sol·licituds sense exigència de cap quantitat als interessats.

Els termes literals de la resolució, els pronunciaments de la qual van ser acceptats, poden consultar-se en la pàgina web d'esta institució.

En un altre expedient, la resolució denegatòria del degà de la Facultat de Ciències Biològiques de la Universitat de València d'incorporar 0,6 crèdits de lliure elecció als respectius expedients acadèmics de diversos alumnes va determinar l'admissió de la queixa de referència número 083095. Ens vam veure obligats a suspendre la tramitació de la queixa quan ens vam assabentar que els interessats havien interposat un recurs d'alçada davant el rector per idèntics fets que els que havien sotmés a la nostra consideració, i que no havia estat resolt quan ens van plantejar la queixa.

Finalment, convé ressenyar la queixa núm. 083268, la tramitació ordinària de la qual no ha conclòs. L'interessat, llicenciat en Ciències Físiques, amb un expedient acadèmic

excel·lent expedit en 1967 per la Universitat de València, denunciava que li havia estat denegat l'ingrés en la Facultat de Medicina, ja que el contingent pel qual l'interessat hi podia accedir és el de "titulats" per al qual existix, per normativa, una reserva de places del 3%, però que està pensat i previst per a l'ingrés de joves procedents, sobretot de COU o "contingents" especials per a alumnes procedents de FP, titulats estrangers majors de 25 anys, discapacitats, esportistes d'elit, etc. i per això, en conseqüència, el seu desig de matricular-se en la Facultat de Medicina de la Universitat de València només podia canalitzar-se per la seua condició de llicenciat, i era minúscul el contingent reservat a estos.

A més, es dóna la circumstància que, en ser titulat, també li estava vedat accedir, a través d'altres llistes o contingents (per exemple, el reservat a majors de 25 anys).

## **IV. SANITAT**

### **1. Introducció**

Al llarg de l'any 2008, les queixes relatives a l'àmbit sanitari fan un total de 125, de les quals 123 han sigut a instància de part i 2 iniciades d'ofici des d'esta institució.

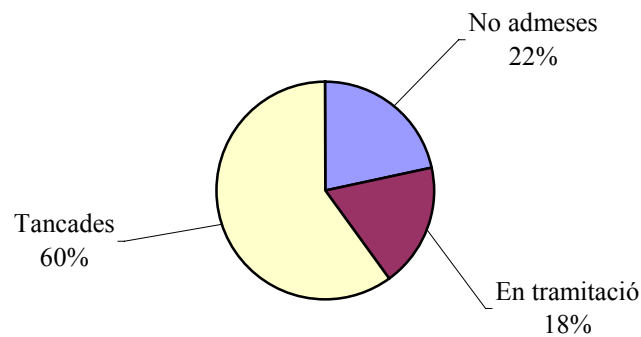
Davant això anterior, podem assenyalar que, si en l'informe anual de l'any 2007 destacàvem que el nombre de queixes tramitades en l'àmbit sanitari (100 queixes) era el més elevat des que la institució va començar la seua marxa, en l'any 2008 este límit ja ha estat superat. Este increment en el nombre de queixes seguix la línia iniciada en anys anteriors (així, es van tramitar 88 queixes en l'any 2005, 91 en l'any 2006 i 100 en el 2007).

A continuació donem compte de les queixes relatives a sanitat que considerem especialment rellevants.

## 2. Sanitat en xifres

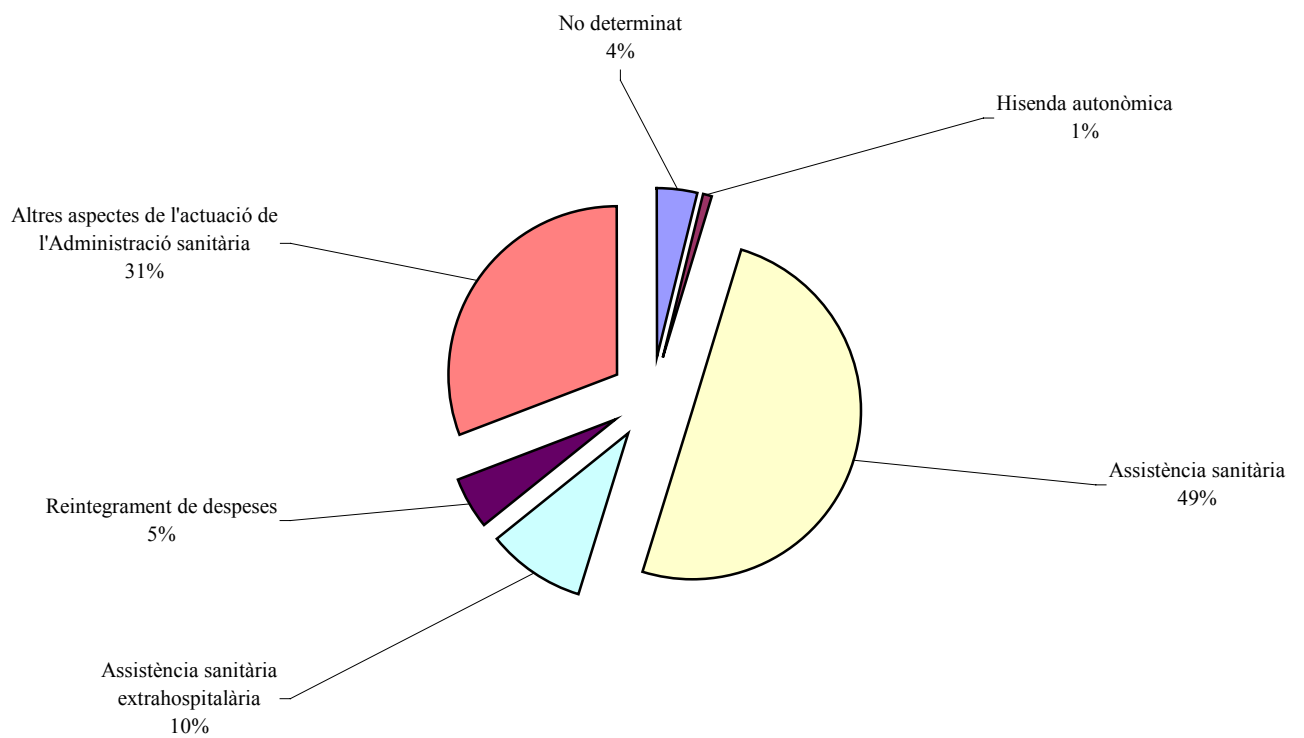
### 2.1. Anàlisi quantitativa

No admeses	27	21,60%
En tramitació	23	18,40%
♦ <i>En tràmit normal</i>	23	18,40%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	75	60,00%
♦ <i>Per solució</i>	14	11,20%
♦ <i>Se solucionarà</i>	5	4,00%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	38	30,40%
♦ <i>Altres motius</i>	3	2,40%
♦ <i>Resolucions</i>	15	12,00%
• Acceptades	13	10,40%
• No acceptades	2	1,60%
<b>Total queixes</b>	<b>125</b>	<b>100,00%</b>



## 2.2. Anàlisi qualitativa

Àrea de Sanitat	Queixes
No determinat	5
Hisenda autonòmica	1
Assistència sanitària	63
Assistència sanitària extrahospitalària	12
Reintegrament de despeses	6
Altres aspectes de l'actuació de l'Administració	39
<b>Total Àrea de Sanitat</b>	<b>126</b>





### 3. Assistència sanitària: llistes d'espera

Quant a la problemàtica de les llistes d'espera sanitàries, destaquem les queixes núm. 080104 i la núm. 080566.

En la queixa núm. 080104, l'autor denunciava demores en la intervenció quirúrgica en l'Hospital La Fe de València; concretament, exposava que la seua esposa va patir un accident al maig de 2006. Després de diversos mesos de tractament, infiltracions, rehabilitació i altres proves assenyalava que “van arribar a la conclusió que havien d'operar (setembre de 2006) però no va ser fins al juny del 2007 quan la van afegir en la llista d'espera després de tornar a sol·licitar més proves”.

L'autor de la queixa s'havia dirigit en diverses ocasions al Servei d'Atenció i Informació al Pacient (des d'ara, SAIP) per intentar solucionar el problema —realitzar la intervenció quirúrgica al més aviat possible—, sense aconseguir-ho.

Per la seua banda, la Conselleria de Sanitat, a través de la Direcció General per a la Qualitat i Atenció al Pacient, ens va comunicar que la pacient “està pendent dels resultats preoperatoris i actualment està a l'espera de ser intervinguda a la fi d'este mes de març o principis del mes d'abril”.

D'altra banda, en la queixa núm. 080566, la seua autora denunciava retards en la intervenció quirúrgica per fractura de genoll dret en l'Hospital Doctor Peset de València, concretament, ens manifestava el següent:

- Que al juny de 2007 es va fracturar el genoll dret i va ser atesa d'urgències en l'Hospital Doctor Peset.
- Que el 9/08/2007 passa a consulta de traumatòleg, qui sol·licita analítica (realitzada el 16/08/2007) i ressonància magnètica (realitzada el 18/08/2007). El 20/11/2007 és citada novament pel traumatòleg que, davant els resultats de l'analítica i de la ressonància, li suggerix una intervenció quirúrgica.

En el moment de presentar la queixa davant esta institució, i a pesar del temps transcorregut, l'autora de la queixa no havia estat intervinguda quirúrgicament.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la Direcció General per a la Qualitat i Atenció al Pacient, ens va informar, en data 2/05/2008, del següent:

“En relació amb la seua sol·licitud d'informe arran de la queixa plantejada, li vam comunicar que, una vegada rebuda la proposta per a ser visitada en consultes externes de l'Hospital Dr. Peset, se li ha gestionat una cita per al pròxim 6 de juny. La demora en la consulta de traumatologia fa impossible donar la cita abans de la data”.

Arribats a este punt, i en relació amb la primera de les queixes, davant el que va informar l'Administració sanitària, des d'esta institució ens vam posar en contacte amb l'autor de la queixa a fi de conèixer si la seua esposa havia estat intervinguda

quirúrgicament. L'autor de la queixa ens va comunicar que al mes de juny de 2008, després de dos anys d'espera, la seua esposa havia estat operada i en aquells moments es trobava en fase de rehabilitació.

En casos com els exposats, esta institució va considerar que l'actuació de l'Administració sanitària podria anar en contra dels drets dels autors de les queixes, i per això vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que extremara al màxim la diligència en les actuacions dels centres sanitaris, a fi de garantir una protecció integral de la salut mitjançant l'adopció de les mesures organitzatives corresponents i que complira així amb el principi d'eficàcia constitucionalment reconegut.

Efectivament, l'art. 43 de la Constitució espanyola, situat en el títol I, reconeix el dret a la protecció de la salut i estableix que competix als poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de les prestacions i dels servicis necessaris.

D'altra banda, l'article 103.1 del text constitucional consagra, entre altres principis, el d'eficàcia, en virtut del qual ha de desenvolupar-se l'actuació de l'Administració pública.

Per la seua banda, la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, en l'article 3.1 determina que: "Els mitjans i actuacions del sistema sanitari estan orientats a la promoció de la salut". De la mateixa manera, en l'article 6.2 disposa que les actuacions de les administracions públiques sanitàries hauran d'estar orientades a garantir l'assistència sanitària en tots els casos de pèrdua de salut, unes actuacions que, a més, haurien d'estar presidides pels principis d'eficàcia i celeritat.

De la normativa anterior es conclou, doncs, que l'eficàcia en la protecció de la salut dependrà, en gran mesura, del bon funcionament dels servicis sanitaris.

Les demores en l'assistència sanitària, el lliurament de resultats de proves clíniques i l'aplicació de tractaments fan que els pacients afectats vegem obstaculitzat l'accés efectiu a les prestacions, amb la càrrega de suportar un important desfasament entre el diagnòstic i el probable tractament.

Estos efectes perjudicials d'una demora es veuen agreujats per circumstàncies personals del pacient i el seu entorn familiar.

#### **4. Expedients de responsabilitat patrimonial**

La dilació en la resolució d'alguns expedients administratius de responsabilitat patrimonial, un any més, ha estat objecte d'estudi per esta institució.

Efectivament, a tall d'exemple, volem destacar la queixa núm. 081069, en la qual el seu autor, substancialment, denunciava retards en la resolució de l'expedient administratiu de responsabilitat patrimonial núm. 252/04 que tramitava la Conselleria de Sanitat.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar a la Conselleria de Sanitat informació suficient i exhaustiva sobre el que havia al·legat l'autor de la queixa.

En la seua comunicació l'Administració sanitària ens indicava, entre altres qüestions, el següent:

- Que l'expedient de responsabilitat patrimonial núm. 252/04 es trobava en fase de tràmit d'audiència.
- Que es va rebre informe d'inspecció sanitària i el tretze de maig se li va comunicar a l'interessat a fi que poguera aportar nova documentació si així esqueia.
- Que el tràmit de l'expedient s'havia allargat a causa del procés judicial del qual estava pendent i que des del 5 de maig de 2005 s'havia retardat la recepció d'informes fins al març de 2007.
- Que una vegada acabat el termini d'audiència es remetria proposta de resolució al Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana.

Des d'esta institució, com en altres ocasions per a casos similars, entenem que el punt de partida de l'estudi de la queixa el constituïx el nostre text constitucional.

Efectivament, la responsabilitat patrimonial es regula en l'art. 106.2 de la Constitució espanyola de 1978. El citat article consagra el dret dels particulars a ser indemnitzats per tota lesió que patisquen en els seus béns i drets, sempre que la lesió siga conseqüència del funcionament dels servicis públics. Este precepte constitucional és desenvolupat en l'actualitat pel títol X de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Així mateix, el procediment administratiu pel qual es regula la tramitació d'expedients de responsabilitat patrimonial està establert en el Reial decret 429/1993, de 26 de març, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments en matèria de responsabilitat patrimonial.

En la normativa citada, s'establix l'obligació de resolució expressa, és a dir, l'obligació de no remetre al ciutadà a la via de la presumpció dels actes, a més d'estar clara i terminantment establida en l'apartat primer de l'art. 42 de l'esmentada Llei 30/1992, es reforça en el paràgraf cinqué del mateix article en fer responsables directes de la referida obligació les administracions públiques que tinguen al seu càrrec el despatx dels assumptes.

En definitiva, si bé del relat cronològic que resulta de la documentació que constava en l'expedient es desprenia que l'Administració sanitària havia mantingut una actitud que podíem qualificar d'activa en la tramitació d'aquell, la resolució de l'expedient havia sobrepassat els terminis que podem considerar raonables.

En este sentit, l'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments, tenint la màxima cura dels tràmits que constituïxen

l'expedient administratiu, prové directament del mandat constitucional de l'art. 103 d'una Administració eficaç que servix amb objectivitat els interessos generals i que actua amb submissió a la llei i al dret, una submissió que s'articula mitjançant la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la llei segons els principis garantits per la Constitució espanyola en el seu art. 9.3.

Davant això anterior i la lectura dels articles 42 i 43 de la Llei 30/1992 i 13.3 del Reial Decret 429/1993, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que dictara resolució expressa dins dels terminis establerts per la normativa vigent.

## **5. Prestacions complementàries: cadira de rodes elèctrica i teràpia amb dofins**

La mare d'un jove que té una discapacitat del 80% (necessita ajuda de tercera persona ja que té una mobilitat reduïda) va plantejar les queixes núm. 080677 i núm. 080831.

En relació amb la queixa núm. 080677, ens assenyalava:

- Que “ens van concedir una cadira de rodes elèctrica de la Conselleria de Sanitat de segona mà revisada per a la seua utilització en el col·legi i que podríem sol·licitar-la per a períodes de vacances”.
- Que “totes les vegades que hem sol·licitat la cadira, s'ha tramitat a través del Servei de Rehabilitació de l'Hospital Doctor Pesset i el fisioterapeuta del col·legi”.
- En este sentit havia sol·licitat a la Conselleria de Sanitat “una cadira de rodes elèctrica i amb comandament per a l'acompanyant”.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la Direcció General per a la Qualitat i Atenció al Pacient, ens va informar el següent:

“La seua petició de cadira de rodes elèctrica no reünix, en principi, els criteris per a la seua adjudicació, i ha estat sotmesa a valoració per part d'una comissió, del dictamen de la qual la informarem quan es produïska”.

Li vam donar trasllat del contingut de l'informe a fi que, si ho considerava convenient, presentara escrit d'al·legacions.

Quan va transcórrer un temps prudencial, i a fi de proveir millor la resolució de l'expedient, ens vam posar en contacte telefònicament amb responsables del Servei de Prestacions Complementàries de la Conselleria de Sanitat per conèixer l'estat de la petició de cadira de rodes elèctrica. Des del referit Servei, ens van informar que la sol·licitud havia estat estimada.

Davant això anterior, vam concloure les nostres investigacions, atés que l'Administració sanitària havia solucionat el problema plantejat.

Respecte de la queixa núm. 080831, es plantejava la necessitat que els seus fills acudiren a teràpia amb dofins (delfinoteràpia) el que “els ha ajudat en la seua relació amb els altres i amb ells mateixos”.

Ens informava que s'havia reunit amb responsables de la Direcció General de Coordinació de Projectes de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació a fi d'estudiar la possibilitat que des d'esta administració, en coordinació amb altres, es realitzara este projecte.

Vam admetre a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, que ens va manifestar el següent:

- Que el director general de Coordinació de Projectes juntament amb el director de l'Oceanogràfic, van mantenir una reunió amb l'autora de la queixa “en la qual li van traslladar el plantejament del projecte sobre el qual s'estava treballant en relació amb l'ús de teràpies alternatives amb dofins”.

- En relació amb el projecte, ens assenyalaven que “(...) respecte de l'ús de teràpies alternatives a través d'interaccions amb animals, es va crear el 10 d'octubre de 2003 una comissió mixta que tenia com a objecte desenvolupar un projecte sobre teràpia assistida amb dofins. El marc d'este projecte quant a engegada i implantació seria les instal·lacions de l'Oceanogràfic”, més endavant ens indicaven que “l'equip de treball, dissenyat amb caràcter multidisciplinari, està compost per diversos professionals relacionats amb trastorns del neurodesenvolupament, com ara neuròlegs, psicòlegs, neuropsicòlegs, terapeutes ocupacionals, logopedes i fisioterapeutes, així com investigadors en ciències marines, veterinaris i entrenadors de mamífers marins”.

- Que “atenent a totes les llacunes de coneixement existent sobre este tipus de teràpies alternatives, es va desenvolupar un projecte detallat en el qual es van incloure tots els aspectes que cal tenir en compte, a través d'una estricta metodologia que permetera l'engegada d'este tipus de teràpia assistida per dofins, de manera experimental inicialment, i amb una població de mostra específicament seleccionada que mantinguera en comú trastorns del neurodesenvolupament. Es pretén així extraure informació suficient com per a conèixer amb exactitud els efectes, tant neurofisiològics, que provoquen en els diferents subjectes este tipus de teràpies i, com a conseqüència, aconseguir dissenyar un tipus de teràpia que assegure en els diferents pacients el màxim rendiment clínic i terapèutic.

- Que “el desenvolupament d'este tipus de projecte no és senzill, si es té en compte la quantitat de variables que s'han de tenir en compte, així com les modificacions que cal portar a terme en les instal·lacions de què disposa actualment l'Oceanogràfic”.

Li vam donar trasllat del contingut de l'informe a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara un escrit d'al·legacions.

Atés que no hi va presentar cap escrit d'al·legacions, ens vam posar en contacte amb l'autora de la queixa a fi de concloure les nostres investigacions, atés que de l'informe remés es deduïa que l'Administració solucionaria el problema plantejat.

## **6. Deure de conservació i custòdia de les històries clíniques**

A través de la queixa núm. 070781 vam tenir ocasió d'estudiar el problema de l'arxivament de les històries clíniques.

L'autora de la queixa manifestava que va sol·licitar la seua història clínica completa en l'Hospital General Universitari d'Alacant, ja que havia d'operar-se de columna cervical a València. Segons ens indicava, “al cap del temps vaig rebre només l'història d'al·lèrgies. I quan vaig reclamar els restants van contestar que s'havien extraviat. Així, vaig passar per quiròfan sense poder lliurar la documentació requerida pel cirurgià”.

Que va tornar a reclamar-lo davant el SAIP i va rebre resposta en la qual li indicaven que la reclamació es faria arribar al cap del Servei d'Admissió i Documentació Clínica “a fi de posar en el seu coneixement esta incidència i que li donara una solució”. No obstant això, en el moment de presentar la queixa davant esta institució no havia rebut solució al seu problema.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, la Conselleria de Sanitat ens indicava que des de l'Hospital General Universitari d'Alacant els havien comunicat que la història clínica de l'autora de la queixa es trobava extraviada però que “el servei de documentació segueix cercant-la encara que no s'ha trobat fins al moment”, i afegia que “no obstant això, ens comuniquen que s'està reconstruint la història clínica, en la mesura del possible, per a garantir la qualitat en l'assistència sanitària”.

Davant això anterior i a fi de proveir millor la resolució de l'expedient, vam sol·licitar a l'Administració sanitària que ens concretara en quina situació es trobava la història clínica pertanyent a l'autora de la queixa, concretament, si havia estat localitzada o, en defecte d'això, reconstruïda.

En el seu segon informe, la Conselleria de Sanitat assenyalava el següent:

“En relació amb la situació actual en la qual es troba la història clínica, ens complau comunicar-li que la història clínica va ser localitzada el passat 2 d'agost en el servei d'al·lèrgia.

Actualment es troba des del dia 28 de desembre en el servei de traumatologia perquè està pendent de ser intervinguda”.

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara un escrit d'al·legacions, com així va fer, en el sentit de manifestar la seua discrepància amb el que havia informat la Conselleria de Sanitat, així com sol·licitar una indemnització econòmica per “la pèrdua de temps i molèsties causades (visites a l'hospital, repetició de proves, etc.) i d'un tracte més responsable i transparent, tant en gestió d'històries clíniques com en l'atenció al pacient”.

Arribats a este punt vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient. En este sentit consideràvem que eren dos les qüestions que calia tractar en esta queixa

que, tot i que directament lligades entre si, han de ser abordades de manera diferent. Així:

- Primer. La pèrdua de la història clínica en relació amb els deures legals de conservació i custòdia.

- Segon. El dret a ser indemnitzada pels danys i perjudicis causats a l'autora de la queixa.

En relació amb la pèrdua de la història clínica, com en altres ocasions per a casos similars, exposem a continuació els següents arguments que fonamenten el suggeriment amb què vam concloure.

La Constitució Espanyola de 1978 atorga als ciutadans una sèrie de drets, entre els quals apareix el dret a la informació.

El dret a la informació en l'àmbit sanitari, el que podríem denominar el dret a la informació clínica, va tenir la seua plasmació inicial en els arts. 9, 10 i 61 de la Llei general de sanitat 14/1986, de 25 d'abril.

Estos preceptes van ser derogats, si bé parcialment l'art. 10, per la Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica.

La Llei 41/2002, que tracta d'adaptar en esta matèria la Llei 14/1986, dedica tot el capítol V a les històries clíniques, i en l'art. 17 es referix a la conservació de la documentació clínica:

“1. Els centres sanitaris tenen l'obligació de conservar la documentació clínica en condicions que garantisquen un manteniment i una seguretat correctes, tot i que no necessàriament en el suport original, per a l'adequada assistència al pacient durant el temps necessari per a cada cas i, com a mínim, cinc anys comptadors des de la data d'alta de cada procés assistencial.

2. La documentació clínica també es conservarà a efectes judicials, de conformitat amb la legislació vigent. Es conservarà, així mateix, quan existisquen raons epidemiològiques, d'investigació o d'organització i funcionament del sistema nacional de salut. El seu tractament es farà de manera que s'evite en la mesura que siga possible la identificació de les persones afectades.

3. Els professionals sanitaris tenen el deure de cooperar en la creació i el manteniment d'una documentació clínica ordenada i seqüencial del procés assistencial dels pacients.

4. La gestió de la història clínica pels centres amb pacients hospitalitzats, o pels que atenguen un nombre suficient de pacients sota qualsevol altra modalitat assistencial, segons el criteri dels servicis de salut, es realitzarà a través de la unitat d'admissió i documentació clínica, encarregada d'integrar en un sol arxiu les històries clíniques. La custòdia d'estes històries clíniques haurà d'estar sota la responsabilitat de la direcció del centre sanitari.

5. Els professionals sanitaris que desenvolupen la seua activitat de manera individual són responsables de la gestió i de la custòdia de la documentació assistencial que generen.

6. Són d'aplicació a la documentació clínica les mesures tècniques de seguretat establides per la legislació reguladora de la conservació dels fitxers que contenen dades de caràcter personal i, en general, per la Llei Orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal”.

En l'àmbit valencià, la Llei de la Generalitat 1/2003, en l'art. 23 es referix a la propietat i custòdia de les històries clíniques quan assenjala el següent:

“1. Les històries clíniques són documents confidencials propietat de l'administració sanitària o entitat titular del centre sanitari quan el metge treballa per compte alié i sota la dependència d'una institució sanitària. En cas contrari, la propietat correspon al metge que realitza l'atenció sanitària.

2. L'entitat o el facultatiu propietari és responsable de la custòdia de les històries clíniques i haurà d'adoptar totes les mesures necessàries per a garantir la confidencialitat de les dades i de la informació continguda.

3. La gestió de la història clínica serà responsabilitat de la Unitat d'Admissió i Documentació Clínica, de manera integrada en un únic arxiu d'històries clíniques per centre.

4. Tota persona que en l'exercici de les seues funcions o competències tinga coneixement de les dades i informacions contingudes en la història clínica, té el deure de reserva i sigil respecte d'aquelles.

5. L'obligació de conservar la documentació clínica en condicions que garantisquen el seu correcte manteniment, confidencialitat i seguretat correspondrà al centre en què s'haja generat. En qualsevol cas, la conservació de la documentació clínica haurà de garantir la preservació de la informació i no necessàriament del suport original.

6. Tots els professionals sanitaris haurien de cooperar en el manteniment d'una documentació clínica ordenada, que reflectisca, amb les seqüències necessàries en el temps, l'evolució del procés assistencial del pacient”.

En definitiva, de l'estudi de l'ordenament jurídic vigent (tant estatal com autonòmic) s'inferix el deure de custòdia i conservació de les històries clíniques per part dels centres sanitaris (i hauran d'encarregar-se de la seua gestió les unitats d'admissió i documentació clínica) en condicions que garantisquen un manteniment, una confidencialitat i una seguretat correctes.

Quant a la segona qüestió (els possibles danys i perjudicis causats a l'autora de la queixa), vam considerar que la determinació de la responsabilitat civil o penal dels professionals que han intervingut, o patrimonial administrativa quan es tracta de la prestació d'un servici públic, ha de dilucidar-se al si d'un procés judicial que és en què es troben presents les garanties suficients de contradicció de les proves i dels informes que cadascuna de les parts pugua aportar en defensa de les seues posicions, ja que, d'acord amb l'article 117.3 de la Constitució espanyola, la potestat de jutjar i executar la cosa jutjada “correspon exclusivament als jutjats i tribunals determinats per les lleis.”



No obstant això anterior, l'art. 106.2 de la Constitució espanyola reconeix el dret dels ciutadans a ser indemnitzats per tota lesió que patisquen en qualsevol dels seus béns i drets quan la lesió siga conseqüència del funcionament dels servicis públics; este dret troba el seu desenvolupament en el títol X de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i en el Reial Decret 429/1993, de 26 de març, l'art. 5 del qual regula la iniciació del procediment de responsabilitat patrimonial d'ofici.

Amb fonament en les anteriors consideracions, vam formular els següents suggeriments a la Conselleria de Sanitat:

Primer. Que s'extreme al màxim, en general per a tots els centres sanitaris, i en particular, en l'Hospital General Universitari d'Alacant, el compliment dels deures legals de conservació i custòdia de les històries clíniques.

Segon. Que valore iniciar d'ofici un expedient administratiu de responsabilitat patrimonial tendent a rescabalar, si escau, a l'autora de la queixa dels possibles danys ocasionats per la pèrdua de la seua història clínica.

## **7. Dret a la informació en l'àmbit sanitari**

A través de la tramitació de la queixa núm. 070246 vam tenir ocasió d'estudiar la problemàtica entorn dels criteris d'elecció de vocals representatius dels consumidors, usuaris i veïns en els consells de salut dels departaments o àrees sanitàries.

Des de la Federació d'Associacions Ciutadanes, Consumidors i Usuaris de Castelló ens manifestaven els fets i les consideracions següents:

- Que, després de conèixer la constitució del Consell de Salut del Departament núm. 2, van sol·licitar a la Conselleria de Sanitat conèixer “els criteris que des d'eixa Conselleria s'havien utilitzat per a designar l'esmentat Consell de les diferents organitzacions que el formen, així com l'exclusió i la falta d'informació de l'entitat que represente”.

- Que, a través de la Direcció General per a la Qualitat i Atenció al Pacient, va rebre resposta en què s'assenyalava que “la Llei 3/2003, d'ordenació sanitària, estableix que en la composició del Consell figurarien dues vocals en representació de les organitzacions de consumidors, usuaris i veïns més representatives en l'àmbit del Departament de Salut”.

- Que, davant la resposta rebuda, la Federació va sol·licitar la “clarificació dels mecanismes pels quals s'establixen paràmetres per a regular la representativitat”.

- La Direcció General per a la Qualitat i Atenció al Pacient va respondre que “esta mesura no està establida en la norma i que, en no poder aplicar-se, segons ells, el criteri utilitzat en els sindicats i les associacions empresarials, ja que, segons el seu parer, les associacions veïnals no fan eleccions i acudixen a principis de proporcionalitat,

representativitat i igualtat seguint com a criteri el nombre d'associacions que integren cada grup”.

Una vegada admesa a tràmit, la Conselleria de Sanitat ens indicava el següent:

“Atenent a la seua sol·licitud d'informació sobre la queixa presentada pel Sr. (...) (Ref. queixa núm. 070246) en la qual sol·licita la relació d'associacions que figuren inscrites en les Federacions de CAVCOVA i LLEDO, hem d'indicar-li que esta informació no consta en esta Conselleria.

Els consells de salut són òrgans col·legiats amb plena autonomia de funcionament respecte de la Conselleria de Sanitat, la qual, això sí, hi té representants.

Així doncs, li vam suggerir que per obtenir esta informació es dirigira al president del Consell de Salut del Departament 02”.

Vam remetre l'informe als autors de la queixa i, una vegada rebudes les seues al·legacions, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient. En este sentit, a continuació reproduïm els arguments que van ser el fonament del suggeriment amb què vam concloure.

La Llei 3/2003, d'ordenació sanitària, en l'art. 33 definix el consell de salut del departament de salut com l'òrgan de participació comunitària per a la consulta i el seguiment de la gestió de l'Agència Valenciana de Salut en el departament de salut.

Este mateix precepte assenyala que els consells de salut hauran de tenir, entre altres membres, dos vocals en representació de les organitzacions de consumidors, usuaris i veïns més representatives en l'àmbit del departament de salut.

El consell de salut del departament de salut, com a òrgan d'assessorament de l'Agència Valenciana de Salut en el departament de salut, té entre les seues funcions:

- Vetlar perquè les actuacions sanitàries s'adeqüen a les normes i directrius de política sanitària i al pla de salut.
- Promoure la participació comunitària en el departament de salut.
- Conèixer els avantprojectes de pressupost i de pla de salut del departament de salut.
- Conèixer i informar la memòria anual del departament de salut.
- Elaborar el projecte de reglament de funcionament intern del consell de salut del departament de salut i elevar-lo a la Conselleria de Sanitat per a la seua aprovació.
- Qualsevol altres que li siguen atribuïdes reglamentàriament.

Llei 3/2003, de 6 de febrer, d'ordenació sanitària ha estat objecte de desenvolupament reglamentari pel Decret 74/2007, de 18 de maig. No obstant això, tal com ens indica l'Administració sanitària, quant a la composició dels consells de salut, la normativa

citada no entra en el detall de regular cap procediment per a la designació dels vocals en representació de les associacions de consumidors, usuaris i veïns més representatius en l'àmbit del departament de salut.

Considerem que l'especial importància que tenen les funcions dels consells de salut en la satisfacció del dret a la participació comunitària en l'àmbit sanitari exigix que el procés d'elecció dels seus membres haja de desenvolupar-se amb una transparència absoluta i, de conformitat amb els principis de seguretat i objectivitat que, amb caràcter general, han de regir l'actuació administrativa.

En este sentit, entenem que s'han de potenciar els principis d'objectivitat, transparència i seguretat jurídica, als quals estan vinculades constitucionalment les administracions públiques.

Atenent a tot el que hem dit més amunt, vam formular a la Conselleria de Sanitat el suggeriment que valore la possibilitat d'elaborar una normativa que regule els procediments d'elecció dels vocals dels consells de salut que representen les associacions de consumidors, usuaris i veïns més representatius en l'àmbit del departament de salut.

## **8. El dret del pacient a ser intervingut per mitjans alternatius no sanguinis**

Destaquem la queixa núm. 071266, promoguda pel Comité d'Enllaç dels Testimonis de Jehovà d'Alacant, Castelló i València.

En el seu escrit inicial, substancialment, no manifestaven els fets i les consideracions següents:

- Que el col·lectiu dels Testimonis de Jehovà de la Comunitat Valenciana representa unes 15.000 persones aproximadament.
- Que “s'exigix als testimonis de Jehovà la signatura del document de consentiment informat en el qual s'inclou l'autorització d'una possible transfusió de sang, si el metge la considerara necessària, sense permetre si més no que el pacient expresse de manera fefaent en el document, o en un altre lloc oportú, la seua posició respecte d'este assumpte”, i afegix que “este ús inadequat del consentiment informat fa que el pacient siga automàticament donat de baixa en la llista d'espera de l'hospital sense que se'ls oferisca cap alternativa. Tot això és cert, de vegades, fins i tot quan es tracta de cirurgia en què no es preveu l'ús de sang”.
- Que “els pacients testimonis de Jehovà han sol·licitat, a través dels servicis d'atenció i informació al pacient dels diferents hospitals, que se'ls oferisca una alternativa quirúrgica si està disponible, però han rebut respostes evasives i no se'ls ha oferit cap alternativa, cosa que deixa al pacient en una situació de total indefensió”.
- Que, en altres comunitats autònomes, han trobat “(...) equips mèdics que han acceptat intervenir-los respectant les seues conviccions, en hospitals públics que han

desenvolupat protocols d'actuació que respecten la voluntat dels pacients”. No obstant això, les sol·licituds de trasllat a altres hospitals “han estat rebutjades sistemàticament per la Conselleria de Sanitat de la Comunitat Valenciana”.

- Que “els avanços en la medicina han aportat moltes alternatives mèdiques a les transfusions; unes alternatives, l'ús de les quals es fa cada vegada més freqüent en molts hospitals de la resta del país i d'arreu del món, com queda palés pel fet que es desenvolupen unitats de cirurgia sense sang per a pacients testimonis de Jehovà i per a uns altres que vulguen evitar els riscos de la teràpia transfusional. La cirurgia sense sang ha demostrat ser segura, econòmica i efectiva”.

- Que, davant això anterior, els pacients testimonis de Jehovà acudixen “molt sovint” a hospitals privats on són atesos per professionals que també presten servicis en la sanitat pública. En estos centres el professional sí que respecta la seua voluntat.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, la Conselleria de Sanitat, entre altres qüestions, ens indicava el següent:

- Respecte del protocol d'actuació “(...) fins a hores d'ara esta Conselleria no té protocol d'actuació per a pacients que rebutgen la possibilitat de ser transfosos. La necessitat de realitzar una transfusió sanguínia és una decisió del facultatiu sota criteris mèdics i quan no hi ha una altra alternativa possible (administració de substàncies substitutives d'hemoderivats)”.

- Quant a la derivació de pacients “(...) per a estos pacients que per motius religiosos sol·liciten no ser en cap concepte transfosos, no existixen convenis amb centres privats per a ser atesos, com tampoc es preveuen per a altres intervencions que se sol·liciten atenent a criteris que s'escapen dels estrictament sanitaris”.

- Finalment, quant al document de consentiment informat, ens remetien a l'art. 11.3 de la Llei 1/2003, de drets i informació al pacient de la Comunitat Valenciana, així com al Decret 93/2004, de 4 de juny, en el qual es determina la constitució i el funcionament de la Comissió de Consentiment Informat de la Comunitat Valenciana, i afegix que “(...) és al si de la Comissió on cal revisar, actualitzar i publicar els documents que s'utilitzen per al consentiment informat en els centres sanitaris públics de la Comunitat Valenciana, sempre sota criteris científics, ètics i deontològic que siguen aplicables per al correcte exercici de la professió”.

Arribats a este punt, i després del detallat estudi de la queixa, vam resoldre el que a continuació exposem.

Amb caràcter previ, entenem que la primera qüestió que cal resoldre és determinar si les operacions o intervencions quirúrgiques sense sang o amb hemoderivats és una prestació del Sistema Nacional de Salut (des d'ara, SNS) i, en conseqüència, si esta prestació ha d'estar disponible en els centres sanitaris públics.

El Reial decret 1030/2006, de 15 de setembre, pel qual s'establix la cartera de servicis comuns del SNS i el procediment per a la seua actualització (annex III) establix:

### “3. Hospitalització en règim d'internament.

Comprén l'assistència mèdica, quirúrgica, obstètrica i pediàtrica o la realització de tractaments o procediments diagnòstics a pacients que requereixen cures continuades que necessiten el seu internament, i inclou:

3.2 Indicació, realització i seguiment dels tractaments o procediments terapèutics o intervencions quirúrgiques que necessite el pacient, independentment que la seua necessitat estiga causada o no pel motiu del seu internament.

3.3 Medicació, gasos medicinals, transfusions, cures, material fungible i altres productes sanitaris que siguem necessaris”.

D'altra banda, resulta il·lustrativa la sentència del Tribunal Constitucional, de data 28 d'octubre de 1996, que assenyalava el següent:

«L'article 16.1r de la Constitució espanyola garanteix la llibertat ideològica, religiosa, i de culte sense més limitació en les seues manifestacions que la necessària per al manteniment de l'ordre públic protegit per la Llei. LO 7/1980, de 5 de juliol, de llibertat religiosa, d'acord amb el citat precepte i amb els textos internacionals (article 18 de la Declaració Universal de Drets Humans, article 9.1r del Conveni per a la Protecció dels Drets Fonamentals, i article 18.1r del Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics, delimita el contingut de la llibertat religiosa i de culte i abasta la llibertat de professar, canviar, i abandonar la religió o creença, així com la llibertat per a manifestar creences, individualment o col·lectivament, tant en públic com en privat, i reconeix per a això les vies adequades constituïdes pel culte, la celebració de ritus, les pràctiques i l'ensenyament (article 2.1r), si tal és el contingut essencial del dret a la llibertat religiosa, i no podem estendre'l més enllà d'eixos límits fixats constitucionalment, i no pot invocar-se la seua vulneració, quan, com en el present cas a debat, estem davant una qüestió de legalitat ordinària, a la qual, per això, se li ha d'aplicar la normativa substantiva no constitucional que estem examinant.

La negativa o el rebuig d'un pacient a un tractament especificat per l'Administració sanitària per la impossibilitat que se li haguera pogut realitzar una operació sense necessitat d'acudir a una transfusió de sang no és admissible, ja que el sistema nacional de salut està obligat a proporcionar als seus beneficiaris les prestacions sanitàries que reglamentàriament s'establisquen i d'acord amb els mitjans sanitaris de què disposa i entre els quals no es troba la realització d'operacions quirúrgiques sense utilitzar les transfusions de sang quan siguem necessàries, que en cap cas pot imposar-se als facultatius de la seguretat social per simples criteris religiosos, doncs com ensenya la sentència del Tribunal Suprem de data 14 d'abril de 1993, la «sanitat pública no està obligada a prestar la concreta assistència sanitària reclamada en els termes que un singular precepte de determinada confessió imposa». I és que un estat no confessional com l'Estat espanyol ha de respectar el principi constitucional de llibertat religiosa i per això protegir el seu contingut essencial en els termes a què abans es feia referència, però com afirma l'anterior sentència, «no té el deure de finançar aquells aspectes d'aquelles que no siguem creditors de protecció o foment des del punt de vista de l'interés general. En definitiva, ha de concloure's que les conseqüències de tot ordre (incloses les econòmiques) que deriven de l'observança del precepte religiós que ens ocupa han de ser assumides per qui

vulga atèner-s'hi». Les consideracions jurídiques contingudes en les sentències anteriors, entenem que són aplicables a este cas. Estaven referides a casos de persones que practicaven una religió o confessió contrària a la transfusió de sang i que pretenien el reintegrament de despeses per haver acudit a la medicina privada”.

La qüestió de determinar si la intervenció quirúrgica sense sang és una prestació del SNS no correspon a la Conselleria de Sanitat ni menys al professional mèdic, sinó que està regulada per un reial decret i ha estat analitzades pels tribunals de justícia.

D'això anterior es desprèn que no estan incloses en les carteres de servicis comuns del SNS les intervencions quirúrgiques sense transfusió de sang.

Sense perjudici d'això anterior, des d'esta institució vam considerar que quan un pacient rebutja el que el professional mèdic li recomana, sempre sorgix un conflicte, i més gran quan més greus siguen les conseqüències d'esta decisió per a la salut del pacient.

En este sentit, la *lex artis* (el bon fer del metge) ha passat d'obligar el metge a realitzar en cada pacient allò més eficaç per a vèncer la seua malaltia a consistir a cercar la millor opció per a cada persona respectant les seues preferències. En unes altres paraules, el metge ha d'aconsellar al pacient les alternatives més eficaces per a la seua curació però mai imposar-li-les.

Entenem que el facultatiu no ha de jutjar les conviccions del pacient, només respectar-les, i per això este últim podrà decidir l'última paraula en relació amb una actuació mèdica.

En definitiva, si la decisió del pacient entra en col·lisió amb les creences professionals i ambdues postures són lícites, ambdues valoracions han de ser respectades. El facultatiu pot fer objecció de consciència i el malalt té dret que un altre facultatiu duga a terme la seua elecció o, en determinats casos, sol·licitar que el seu cas s'analitze en el Comitè de Bioètica Assistencial dels centres hospitalaris.

D'altra banda, no podem oblidar que la falta de donants ha provocat que la sang siga considerada un bé preuat però escàs, i per això no es pot obviar en este punt l'evolució de la medicina. En este sentit, alguns centres hospitalaris ja tenen unitats de cirurgia sense sang en les quals s'utilitzen tècniques mèdiques i quirúrgiques que proporcionen uns tractaments sense usar sang ni els seus hemoderivats.

Efectivament, l'existència de fàrmacs que generen més quantitat de glòbuls rojos i altres que reduïxen el sagnat, així com la possibilitat de transfusions antòlogues o autotransfusions (sang del pacient mateix) poden, en molts casos, evitar les transfusions de sang en la cirurgia programada.

Davant això anterior, vam concloure el següent:

- Que no es poden forçar els professionals a operar sense sang, atés que no és una prestació del SNS.

- Que la facultat del pacient de no ser operat amb sang ha de ser respectada.
- Que existixen tècniques mèdiques i quirúrgiques que proporcionen uns tractaments sense usar sang ni els seus hemoderivats que podrien estar disponibles en els centres sanitaris públics.

Des d'esta institució som conscients que l'existència d'unitats de cirurgia sense sang comporten per a l'Administració sanitària un esforç organitzatiu i pressupostari important, consistent, bàsicament, en una major dotació de mitjans humans i materials que permeten la realització de la tècnica quirúrgica sense transfusió de sang.

D'altra banda, informar el pacient o, si escau, els seus familiars del diagnòstic, de la malaltia o lesió que té, del pronòstic que del seu tractament puga normalment esperar-se, dels riscos que poden derivar-se'n, especialment, si este és quirúrgic i, finalment, i en el cas que els mitjans de què es dispose en el lloc on s'aplica el tractament, ha de realitzar-se de forma clara, de manera que, si resultara possible, opte el pacient o els seus familiars pel tractament més adequat.

Quant al dret o deure d'informació, el Tribunal Suprem (Sentències de 16 de desembre de 1997 i de 13 d'abril de 1999) va declarar que no és possible exposar un model prefixat que albergue a priori tot el vast contingut d'esta informació, si bé abastaria com a mínim, i en substància, d'una banda, l'exposició de les característiques de la intervenció quirúrgica que es proposa; en segon lloc, els avantatges o inconvenients d'esta intervenció; en tercer lloc, els seus riscos; en quart lloc, el procés previsible del postoperatori i, fins i tot, en cinquè lloc, el contrast amb la residual situació aliena o al marge d'esta intervenció.

En este sentit, i com exposa la Sentència de 2 d'octubre de 1997 de la Sala Primera del Tribunal Suprem, un element essencial de la *lex artis ad hoc* o nucli essencial del contracte d'arrendament de servicis mèdics és el de l'obligació d'informar el pacient o, si escau, els seus familiars.

Per definir el que es pot considerar informació correcta cal acudir a l'art. 10.5 de la Llei 14/1986 de 25 d'abril, Llei general de sanitat, este precepte especifica que el pacient o els seus familiars tenen dret que, en termes comprensibles per a ell i els seus afins, se'ls done informació completa i continuada, verbal i escrita, sobre el seu procés, incloent-hi el diagnòstic, el pronòstic i les alternatives de tractament. En els mateixos termes, la Llei 1/2003, de 28 de gener, de drets i informació al pacient de la Comunitat Valenciana.

Així doncs, és palés el dret del malalt a ser informat de les possibles conseqüències de les intervencions quirúrgiques, al qual igualment es referix la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, reglament de règim, govern i servicis de les institucions i les normes deontològiques dels col·legis mèdics. Per tant, la seua observança és una aplicació elemental derivada dels principis lògics, morals i ètics indiscutibles, sense que, per tant, l'obligació informativa es puga reduir al rang d'un costum usual existent en l'àmbit mèdic hospitalari.

D'això anterior es desprén la importància que adquirix el formulari o document de "consentiment informat" previ a una intervenció quirúrgica o prova diagnòstica invasiva en el qual s'establixen les condicions i conseqüències o els efectes secundaris de la intervenció quirúrgica.

El referit formulari o document que es facilita al pacient perquè el signe constituïx una condició necessària per a ser sotmès a intervenció i/o prova invasiva.

En conseqüència, és el mateix pacient qui decidix la forma i manera (condicions) de realitzar la intervenció, ja que, sense el seu consentiment o aprovació, esta no pot realitzar-se, llevat dels supòsits d'urgència vital. La no-acceptació de les condicions d'intervenció pot fer operatiu el dret del professional a no intervenir.

En este sentit, la Llei 1/2003, de 28 de gener, de la Generalitat, de drets i informació al pacient de la Comunitat Valenciana, es referix a una comissió de consentiment informat dependent de la Conselleria de Sanitat.

Considerem que seria interessant que, al si de la comissió de consentiment informat de la sanitat s'abordara i s'estudiara el fet d'incloure en el document o formulari de consentiment informat l'opció del pacient de ser intervinguts sense transfusió de sang.

Finalment, i davant els conflictes d'interessos que es poden produir (drets del pacient i drets del metge), així com a fi d'evitar demores assistencials, es fa necessari que per part de l'Administració sanitària es valore el fet d'emetre instruccions dirigides als centres sanitaris públics a fi d'establir un protocol específic per a l'atenció hospitalària a pacients que opten a la cirurgia sense sang.

En conseqüència, vam dirigir a la Conselleria de Sanitat els suggeriments següents:

- Que, des del punt de vista de les infraestructures sanitàries, es valore incrementar la dotació de mitjans humans i materials que permeten la realització de les tècniques quirúrgiques sense transfusions sanguínies en els centres sanitaris públics.
- Que, a través de la comissió de consentiment informat, s'estudie i es valore la inclusió en el document o formulari del consentiment informat d'una clàusula en la qual el pacient manifeste la seua opció de no ser sotmès a una transfusió de sang en els casos d'intervenció quirúrgica.
- Que, a fi de gestionar el conflicte entre el professional mèdic i el pacient que es nega a ser sotmès a una transfusió de sang, per part de l'Administració sanitària s'emeten instruccions o circulars orientatives i informatives als centres hospitalaris tendents a respectar ambdues postures, com també que s'establisquen protocols d'actuació.



## 9. Problemes d'assistència ginecològica al Baix Segura

L'autora de la queixa núm. 081684 manifestava que l'Hospital Comarcal de la Vega Baixa havia deixat de prestar el servei de ginecologia i havia cancel·lat les cites previstes i sense oferir cap alternativa a les dones de la zona.

Vam admetre a tràmit la queixa i la Conselleria de Sanitat ens va informar el següent:

“1. Efectivament, en les dates en què havia de ser atesa l'autora de la queixa existia un important dèficit de ginecòlegs en l'Hospital del Baix Segura (Orihuela) amb dificultats per a contractar més especialistes per no existir professionals de ginecologia en atur. Això va comportar quedar-se amb una plantilla de cinc ginecòlegs en tot el departament amb la consegüent demora en les cites

2. No obstant això, el problema s'ha solucionat en part ja que actualment s'han contractat quatre ginecòlegs més i s'està pendent de poder cobrir alguna vacant més que de moment ha estat impossible.

3. L'autora de la queixa va ser citada telefònicament per a assistir a consulta el dia 1 d'agost, però ens comunica que ja havia assistit a una consulta privada”.

Del contingut de l'informe vam donar trasllat a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions i així ho va fer.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

Amb caràcter previ, vam informar que no entra dins de les competències d'esta institució decidir la fórmula d'organització administrativa que ha d'emprar l'Administració sanitària per a pal·liar les deficiències en les infraestructures sanitàries. En línia amb això anterior, tampoc ho és resoldre els desacords o les disconformitats amb els criteris d'organització que pogueren produir-se.

En estos termes, sense perjudici dels criteris d'organització sanitaris que utilitze l'Administració sanitària, esta institució ha sigut i continua sent especialment sensible a les problemàtiques que sorgixen entorn de les mancances o deficiències en les infraestructures sanitàries en els diversos departaments de salut i així s'acredita en els successius informes que anualment es presenten davant les Corts.

En el seu informe, la Conselleria de Sanitat admet que el “problema s'ha solucionat en part”, fet que implica que, tot i les incorporacions de facultatius, s'hi manté el dèficit de ginecòlegs en el Departament de Salut núm. 21.

Per això, vam suggerir a la Conselleria que realitzara un esforç organitzatiu i pressupostari que permetera disposar d'uns servicis de ginecologia dignes i adequats en el Departament de Salut núm. 21 (especialment, en l'Hospital Baix Segura d'Orihuela), que garantisquen la igualtat en l'accés i en les condicions de les prestacions sanitàries.

## 10. La transferència de la sanitat penitenciària

En la queixa núm. 070310, la Societat Espanyola de Sanitat Penitenciària (d'ara endavant, SESP) denunciava l'incompliment, per part de l'Administració Sanitària Valenciana, de l'obligació d'impulsar el procés de transferències de la sanitat penitenciària, en els termes de la disposició final sisena de la Llei 16/2003, de 28 de maig, de cohesió i qualitat del sistema nacional de salut, que estableix que:

“Els servicis sanitaris dependents d'institucions penitenciàries seran transferits a les comunitats autònomes per a la seua plena integració en els corresponents servicis autonòmics de salut.

A este efecte, en el termini de 18 mesos des de l'entrada en vigor d'esta llei i mitjançant el corresponent reial decret, s'integraran els servicis sanitaris penitenciaris en el sistema nacional de salut, d'acord amb el sistema de traspasos establits pels estatuts d'autonomia”.

En este sentit, la SESP ens indicava que, a començament de l'any 2005, es va iniciar el procés de transferències a través d'una sèrie de reunions multilaterals i bilaterals entre la Generalitat i l'Administració central.

No obstant això, assenyalaven els promotors de la queixa que “a data d'avui, que sapiguem, l'Administració autonòmica valenciana no ha respost al requeriment de l'Administració central, i s'ha retardat així, de manera injustificada, la continuïtat del procés transferències”.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, la Conselleria de Sanitat ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

- Es referia a la reunió de data 10/02/2005 convocada pel director general de Cooperació Autonòmica de la Secretària d'Estat de Cooperació Territorial del Ministeri d'Administracions Públiques: “(...) l'objecte de la reunió consistia en el trasllat per part dels tres Ministeris (Interior, Sanitat i Administracions Públiques) dels aspectes bàsics a considerar per a fer efectius els traspasos resultants del mandat legal: funcions i servicis i traspasar, mitjans personals, materials i econòmics”.

- Que “(...) com que es tracta d'una transferència que afecta a totes les comunitats, la institució impulsora d'esta transferència va iniciar una sèrie de reunions informals i plurilaterals amb totes les comunitats autònomes afectades, en les quals, com a pas previ a la reunió bilateral, totes les comunitats arribarien a criteris conjunts i homogenis entorn de la transferència de la sanitat penitenciària” i afegia que “(...) en el transcurs del procés, fins i tot la Direcció General d'Institucions Penitenciaris, davant les discrepàncies existents entre les comunitats i l'Administració de l'Estat per aspectes concrets del procés, va considerar que la transferència no estava madura, i va instar les comunitats a avançar en la signatura de convenis bilaterals per a la prestació dels servicis, mentre es continuava avançant en el procés de convergència en els criteris per a la transferència”.

- Que, al llarg dels anys 2005 i 2006, es van dur a terme quatre reunions multilaterals, a les quals sempre va acudir la Generalitat.

- Que no s'ha superat la fase de reunions bilaterals (no s'han “fixat, conegut i acceptat els criteris comuns per a totes les comunitats”), i per això no es pot passar a la fase bilateral (en què “negociar els criteris concrets que afecten cada comunitat”). En este sentit assenyalaven “tot això comporta que no pot atribuir-se a la nostra comunitat cap tipus d'interferència o ralentització de la transferència, sinó un escrupolós respecte a les decisions preses en les reunions multilaterals, en un procés que no lidera la Conselleria de Sanitat, sinó que és responsabilitat de la representació de la comunitat autònoma en la comissió mixta, formada pels seus vocals i secretari”.

Vam requerir una ampliació d'informe a la Conselleria de Sanitat i ens va comunicar el següent:

“Tenim constància que a l'octubre de 2007, des de la Secretaria d'Estat del Ministeri d'Administracions Públiques, ens han indicat la disposició de l'Administració de l'Estat per a negociar la transferència, sense concretar el calendari. Per part d'esta Conselleria no hi ha cap inconvenient a realitzar les reunions bilaterals corresponents, si bé la complexitat en la matèria i la repercussió de la transferència en aspectes assistencials, organitzatius i de personal aconsellen una qualitat i definició en el procés negociador, tenint en consideració uns mitjans humans i materials suficients previs en el moment de la transferència, tal com es va indicar per totes les comunitats autònomes en la sessió multilateral que va tenir lloc a Madrid, a la seua del Ministeri d'Administracions Públiques.

No coneixem el fet que s'hagen realitzat els processos de transferència en altres comunitats autònomes, i en algun cas s'han assumit convenis de col·laboració previs en matèria sanitària entre el Ministeri d'Interior (Direcció General d'Institucions Penitenciàries) i la Conselleria de Sanitat corresponent d'alguna comunitat autònoma.

Finalment, volem destacar com a exemple i mostra de la voluntat de col·laboració d'esta comunitat autònoma la signatura i subscripció del conveni de col·laboració entre el Consorci Conselleria de Sanitat i l'Hospital General Universitari de València amb la Direcció General d'Institucions Penitenciàries per a millorar l'atenció sanitària especialitzada que es presta als interns del Centre Penitenciari de Picassent, en l'any 2007.

A més, esta Conselleria estaria disposada a qualsevol conveni de col·laboració en el qual s'incloga la gestió de les cites mèdiques, una petició de proves diagnòstiques i fins i tot l'accés a dades clíniques a través de l'accés a les històries clíniques, i que s'arriba a integrar l'assistència sanitària als presos en el sistema públic de salut de la Comunitat Valenciana”.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient. En este sentit, partírem de l'àmbit normatiu per a continuar amb un enfocament pràctic.

Entre les competències que, segons l'art. 148 de la Constitució, poden assumir les comunitats autònomes, no figura cap apartat relatiu a qüestions penitenciàries.

No obstant això, són diversos els estatuts d'autonomia que reserven a les seues respectives comunitats autònomes competències d'execució en matèria penitenciària.

Concretament, l'art. 149.6 de la Constitució assenyala que “l'Estat té competència exclusiva sobre les següents matèries: (...) 6a Legislació mercantil, penal i penitenciària (...)”.

En este sentit, caldria parlar d'exclusivitat en un doble sentit: perquè a l'Estat, i només a l'Estat, correspon esta competència, i perquè de les diferents funcions de què es compon l'exercici d'una competència tan sols s'atribuïx a l'Estat la de “legislació” (no altres funcions, com la d’ “execució”). Bé és cert que en esta competència de legislar no caben altres matisos —ja que la norma constitucional no hi autoritza— com podria ser adjudicar a les comunitats autònomes competències de “desenvolupament legislatiu” de la normativa bàsica estatal.

Per tant, en esta matèria, tota la funció legislativa correspon a l'Estat.

D'altra banda, l'art. 149.3 de la Constitució assenyala que “les matèries no atribuïdes expressament a l'Estat per la Constitució podran correspondre a les comunitats autònomes en virtut dels seus respectius estatuts”. També la Llei Orgànica general penitenciària, de 26 de setembre de 1979, que és anterior als estatuts d'autonomia, partix de la base que les comunitats autònomes poden assumir competències en matèria penitenciària.

En conseqüència, les comunitats autònomes poden assumir competències d'execució i de gestió de l'activitat penitenciària. No obstant això anterior, l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana guarda silenci sobre esta qüestió.

En el terreny de la pràctica, solament en un cas s'han produït transferències efectives: Catalunya (que ja tenia algunes transferències penitenciàries en època de la II República Espanyola).

Amb les altres comunitats autònomes, tant si disposen de previsió estatutària en la matèria com si no la tenen, l'Administració central ha concertat diversos convenis de col·laboració que afecten diverses àrees d'acció: informació educativa; formació professional ocupacional i foment de l'ocupació; cultura; educació físicoesportiva; atenció social i, finalment, l'atenció sanitària.

La present queixa se centra en la denúncia dels seus autors de l'incompliment, per part de la Generalitat, de la disposició final sisena de la Llei 16/20003, de 28 de maig, de cohesió i qualitat del sistema nacional de salut que fixa un termini per a la integració dels servicis sanitaris penitenciaris en l'Administració Autònoma Valenciana.

Hem de partir de dues consideracions: la primera, que són dues les administracions a les quals afecta la present queixa, la de l'Estat, que és qui transferix la competència, i la de la Generalitat, que és qui l'assumix; i la segona, que des del Síndic de Greuges només podem centrar la nostra actuació en els actes i les omissions de l'Administració Autònoma Valenciana.

De l'estudi de la queixa i dels informes aportats per l'Administració, com també davant les al·legacions presentades per l'autor de la queixa, resulta que, després de l'entrada en

vigor de la Llei 16/2003 (concretament durant els anys 2005 i 2006) es van iniciar una sèrie de reunions multilaterals i bilaterals entre la Generalitat i l'Administració central a fi de negociar aspectes concrets de la transferència.

En este sentit, del relat cronològic que resulta de la documentació que consta en l'expedient es desprén que esta Administració sanitària ha mantingut una actitud que podem qualificar d'activa davant una matèria complexa.

No obstant això anterior, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que, en l'àmbit de les seues competències, incremente els seus esforços a fi de donar compliment a les previsions de la disposició addicional sisena de la Llei 16/2003.

## **11. Falta de resposta expressa a reclamacions**

La falta de resposta a reclamacions presentades per la ciutadania davant els centres sanitaris ha motivat la intervenció d'esta institució.

A tall d'exemple, destaquem la queixa núm. 080555, que afectava l'Hospital València al Mar, i la núm. 081270, dirigida al Centre de Salut Sant Vicent II.

En la queixa núm. 080555, el seu autor manifestava que havia presentat una reclamació davant la Conselleria de Sanitat en la qual denunciava la falta d'UCI de l'Hospital València al Mar (centre al qual va ser remesa, a través del Pla de Xoc, la seua esposa), així com els dos trasllats en ambulància de mitja hora cadascun.

En la queixa núm. 081270 s'exposava que es va presentar "un full de queixa" en el Centre de Salut de Sant Vicent del Raspeig II d'Alacant, en relació amb la negativa per part del personal depenent d'aquell a realitzar-li una còpia del volant d'analítica que lliurava perquè li donaren cita per a l'extracció.

En el moment de presentar les queixes davant esta institució, els autors d'ambdues queixes no havien rebut resposta expressa a la reclamació.

Per això, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que, en casos com els analitzats, extremaren al màxim el deure de donar resposta expressa a les reclamacions que presenten les persones afectades dins dels terminis establits en l'Ordre de 24 de juliol de 2002, reguladora del procediment per a la tramitació de queixes i suggeriments en els servicis sanitaris.

## **12. Telefonía mòbil i dret a la salut**

Han estat diverses les actuacions d'esta institució davant queixes relacionades amb la telefonía mòbil i el seu possible efecte en la salut de les persones.

Destacarem la queixa núm. 070240, que va ser presentada per l'AMPA d'un col·legi públic de la Vall d'Uixó, amb 225 xiquets matriculats.

Es manifestava en la queixa que prop del col·legi estan situades tres antenes de telefonia mòbil base, concretament:

- Una antena de telefonia mòbil en la carretera de Sogorb, 60, paret amb paret amb el col·legi, de la qual havien ampliat recentment la potència amb la instal·lació d'una segona antena en el mateix edifici (allí prop es troba un centre de malalts d'Alzheimer).
- Una altra antena de telefonia mòbil es troba just davant de l'anterior, en l'edifici Caixa Sant Isidre.
- Una tercera antena instal·lada al carrer 4 del barri Carbonaire, a uns 150 metres del col·legi.

Segons indicava l'autor de la queixa, a una de les antenes, li “caduca ara el contracte”, en este sentit tenen “carta dels propietaris renunciant al contracte”.

- Que estava previst col·locar un transformador d'alta tensió al pati infantil “paret amb paret”.
- Que la proximitat de les 3 antenes i del futur transformador d'alta tensió podria ser perjudicial per a la salut dels menors, professorat i altre personal del centre i per això van sol·licitar la immediata retirada de les tres antenes de telefonia mòbil base i la no-col·locació del transformador d'alta tensió.

Una vegada efectuada la corresponent investigació i quan havíem rebut sengles informes de l'Ajuntament de la Vall d'Uixó, des del punt de vista urbanístic i sancionador vam arribar a les conclusions següents:

- Que dues de les antenes, concretament les situades a la carretera de Sogorb núm. 60 i de la Caixa de Sant Isidre situada a la carretera Sogorb núm. 49, no tenen llicència d'obres. Si bé per a la primera, al març de 2007, es va interessar per part de l'ajuntament que es desmuntaren les instal·lacions, i de la segona, se'ns va informar que s'han iniciat les actuacions pertinents.
- La tercera de les antenes, la situada al carrer 4 núm. 3, té concedida la llicència d'obres.
- Finalment, respecte del centre de transformació situat en el solar confrontant amb el col·legi, se'ns informa que no consta llicència d'obres.

Si bé en el cas de les antenes del carrer Sogorb es desprén que, per part d'esta corporació local s'han incoat els preceptius expedients de restauració de la legalitat urbanística i sancionador, i no podem dir el mateix de l'antena situada al carrer 4 ni del centre de transformador situat al solar confrontant del col·legi.

En este sentit, l'art. 191.1.r) de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (des d'ara, LUV) assenyala que:

“Estan subjectes a llicència urbanística, en els termes de la present Llei i sense perjudici de les altres autoritzacions que escaiguen conformement a la legislació urbanística i sectorial aplicable, tots els actes d'ús, transformació i edificació del sòl, subsòl i vol, i en particular els següents:

La instal·lació d'esteses elèctriques, telefònics o altres similars i la col·locació d'antenes o dispositius de comunicació de qualsevol classe.”

Davant això anterior, esta institució considera que l'ajuntament ha d'incoar els preceptius expedients de restauració de la legalitat urbanística i sancionador per haver-se realitzat obres il·legals que no s'ajusten a la llicència concedida.

Així les coses, si bé esta institució no pot deixar de reconèixer i entendre les dificultats municipals per a reaccionar amb promptitud davant tots els il·lícits urbanístics que es cometen en el terme municipal i tramitar amb rapidesa els expedients de restabliment de la legalitat urbanística i sancionador, tampoc pot obviar l'obligació legal que recau sobre les autoritats locals per a restablir la legalitat urbanística vulnerada, en el termini màxim de 4 anys des de la total terminació de les obres.

El caràcter inexcusable de l'exercici d'estes potestats es reconeix expressament en l'art. 220 de la LUV, a saber:

“L'adopció de les mesures de restauració de l'ordre urbanístic infringit és una competència irrenunciable i d'inexcusable exercici per l'administració actuant. Ni la instrucció de l'expedient sancionador, ni la imposició de multes exonera l'administració del seu deure d'adoptar les mesures tendents a restaurar l'ordre urbanístic infringit, en els termes establits en esta llei. Les sancions per les infraccions urbanístiques que s'aprecien s'imposaran amb independència d'estes mesures.”

D'altra banda, l'art. 224 de la LUV prescriu que

“sempre que no hagen transcorregut més de quatre anys des de la total terminació de les obres o usos del sòl realitzats sense llicència o ordre d'execució o sense ajustar-se a les condicions assenyalades en esta, l'alcalde requerirà el propietari perquè, en el termini de dos mesos, sol·licite l'oportuna autorització urbanística o l'ajustament de les obres a les condicions de la llicència atorgada.”

Si la llicència fóra denegada perquè el seu atorgament resultara contrari a les prescripcions de la normativa urbanística, caldrà enderrocar allò que s'ha construït il·legalment (art. 224.3 i 225.1.a) LUV) i l'ajuntament ha d'adoptar, complementàriament, entre d'altres, la mesura següent:

“a) El cessament del subministrament d'aigua, d'energia elèctrica, gas i telefonia. A este efecte, l'administració urbanística actuant notificarà l'ordre de restauració de la legalitat a les empreses o entitats subministradores d'energia elèctrica, aigua, gas i telefonia, a fi que, en el termini de deu dies, suspeguen els corresponents subministraments. La suspensió dels subministraments només podrà alçar-se una vegada que s'hagen legalitzat les obres, els usos o les edificacions respectives, mitjançant notificació expressa en tal sentit de l'administració a les empreses subministradores.”

En conseqüència, vam recomanar a l'Ajuntament de la Vall d'Uixó el compliment del deure legal de tramitar i resoldre, al més aviat possible i de manera urgent, els expedients de restauració de la legalitat urbanística conculcada per a reposar la realitat alterada al seu estat anterior, i requerir els propietaris de les antenes de telefonia mòbil del carrer Sogorb 49 i 60, així com al centre de transformació perquè sol·liciten llicència d'obres en el termini de 2 mesos i, en cas de no ser sol·licitada o ser denegada per resultar incompatible amb la normativa urbanística municipal, que s'ordene el desmantellament de les referides antenes de telefonia mòbil i del centre transformador.

Així mateix, li vam recomanar que s'acordara la iniciació d'un procediment sancionador davant la presumpta comissió d'una infracció urbanística consistent en la instal·lació de dues antenes de telefonia mòbil i d'un centre transformador sense llicència d'obres.

### **13. Salut mental: actualització de les recomanacions realitzades en l'informe especial titulat *Situació de les persones que tenen malalties mentals i dels seus familiars*.**

L'Associació per a la Salut Integral del Malalt Mental (des d'ara, ASIEM)) ens va comunicar que es trobava portant a terme diverses iniciatives per a millorar l'atenció i la qualitat de vida de les persones que tenen malaltia mental, entre estes, la possibilitat d'establir un protocol d'internaments a la nostra comunitat, tal com el que existix a la ciutat d'Alacant i, si escau, de tractament ambulatori involuntari.

Entre altres accions, l'ASIEM va visitar esta institució a fi d'interessar-se sobre les queixes en matèria de salut mental i se li va facilitar l'informe especial *Situació de les persones que tenen malalties mentals i dels seus familiars* que es va presentar a les Corts en l'any 2003.

En este context, després d'haver transcorregut ja cinc anys, vam considerar oportú actualitzar el referit informe especial, i per això vam obrir la queixa núm. 082987 i ens vam dirigir a les conselleries de Sanitat i Benestar Social, així com a les tres diputacions provincials de la Comunitat Valenciana per sol·licitar informació sobre les recomanacions fetes en aquell informe a estes administracions. En el moment d'elaborar-se el present informe anual seguim amb la tramitació de la queixa.

### **14. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors**

Al llarg de l'any 2008 hem resolt la queixa d'ofici núm. 7/2006 (expedient núm. 061420) i la núm. 8/2006 (expedient núm. 061550). Estes queixes van ser objecte de la recomanació que, per la seua importància, reproduïm seguidament.

En la queixa d'ofici núm. 7/2006 es realitzava un estudi de la situació de l'anestèsia epidural en els parts en els hospitals públics a la Comunitat Valenciana.

Dels informes remesos a esta institució, es desprén que l'evolució mitjana dels parts vaginals amb epidural en els tres últims anys ha estat la següent:



- 34,3 % en 2005
- 35,7 % en 2006 i
- 37,3 % en 2007.

Davant estes dades es pot deduir que la utilització de l'anestèsia epidural augmenta, concretament a un ritme de creixement de + 1,4% per any. No obstant això, i tot i ser una dada positiva, l'augment ha de ser matisat per la lentitud en el ritme de creixement. Efectivament, si es manté esta constant, haurien de passar molts anys per a assolir el 100% de l'aplicació de l'anestèsia epidural per a parts en els hospitals públics valencians.

D'altra banda, i d'acord amb les dades de l'últim any, hem de destacar l'existència de centres hospitalaris on l'aplicació d'esta tècnica és pràcticament nul·la, així:

- Hospital Francesc de Borja de Gandia 1, 7% (un total de 16 parts).
- Hospital de la Vila-Joiosa 9, 6 % (un total de 102 parts).
- Hospital del Baix Segura d'Orihuela 6,1% (86 parts).

En altres hospitals, l'aplicació d'esta tècnica se situa en termes que podíem qualificar elevats (per damunt del 70 %), concretament:

- Hospital de Sagunt 83 %.
- Hospital de Vinaròs 70 %.
- Hospital de Requena 72,3%.

Això anterior ha de fer-nos reflexionar. Així, mentre que una partera dependent de l'Hospital de Sagunt té moltes possibilitats que se li aplique esta tècnica, les d'una veïna de Gandia són pràcticament nul·les.

D'altra banda, cal destacar la millora produïda en l'any 2007 en els Hospitals de Verge dels Lliris d'Alcoi i en el General d'Elda, ja que el primer, si durant els anys 2005 i 2006 aplicava l'anestèsia epidural en un 2,1 % dels casos, en el 2007 va passar al 33,8 %; per la seua banda, l'Hospital General d'Elda ha passat de no aplicar l'anestèsia epidural (0%) a aplicar-la en el 2007 en un 19,4 % dels casos.

Davant estes dades, entenem que gran part dels centres hospitalaris públics valencians tenen dificultats a l'hora de satisfer la demanda de servicis de la prestació.

Efectivament, la realitat ens mostra com en la majoria dels casos es justifica la impossibilitat d'atendre la petició de les parteres per no trobar cap anestesista disponible, dit en unes altres paraules: el problema és la desproporció del dispositiu sanitari d'acord amb la demanda de servicis que hi ha.

Entenem que, igual que és inevitable que al part acudisca un facultatiu especialista en ginecologia, també hauria de ser-ho que assistira un anestesista amb la perícia adequada per a administrar els mitjans anestèsics que foren requerits i respectar, en la mesura que

els criteris mèdics així ho feren possible, l'opció analgèsica que, una vegada informada, haguera adoptat la interessada.

Per això, vam formular a la Conselleria de Sanitat els suggeriments següents:

- Que s'agilite la fórmula que permeta l'efectiva implantació de la tècnica d'“anestèsia epidural obstètrica” i que corregisca possibles desigualtats territorials i la igualtat d'accés a l'aplicació d'esta tècnica, i que dote dels mitjans materials i humans necessaris per a millorar la qualitat assistencial de les pacients.

- Que s'adopten les mesures necessàries per a adaptar la plantilla d'anestesisistes dels diversos hospitals públics valencians a les necessitats assistencials que s'extraguen de l'històric d'intervencions i de les previsions de parts en els diferents hospitals, de manera que quedara garantida l'assistència als parts per part d'estos professionals les 24 hores del dia.

- Que s'emeta una circular o instrucció dirigida als diversos hospitals públics valencians en la qual es clarifiquen els drets de les dones amb motiu del part, entre estos, el dret a obtenir informació sobre els diversos mitjans anestèsics idonis al seu estat de salut, i que facilite, sempre que estiguera indicat, l'accés informat i consentit de les dones parteres a l'anestèsia epidural, amb el concurs programat d'un anestesista en el moment oportú.

Finalment, respecte de la queixa d'ofici núm. 8/2006 (expedient núm. 061550), relativa al tractament de diàlisi a xiquets de la província d'Alacant, va ser resolta durant l'any 2008.

Efectivament, a través dels mitjans de comunicació, vam tenir coneixement que aproximadament mig centenar de xiquets de la província d'Alacant havia d'acudir a la ciutat de València, concretament a l'Hospital La Fe, per rebre tractament per causa d'una insuficiència renal.

D'acord amb la referida informació, Alacant (al contrari que les províncies de València i Castelló) no tenia professionals especialitzats en insuficiència renal infantil, com tampoc aparells específics per a realitzar un tractament de diàlisi per a xiquets.

El tractament habitual per a un xiquet al qual es practica hemodiàlisi obliga a acudir-hi tres vegades la setmana, en sessions de quatre hores de durada, fet que comporta un important trastorn per a les famílies i per als xiquets.

D'altra banda, l'absència de servici de Nefrologia Infantil en la província d'Alacant obligava a prop de vint-i-cinc joves que han estat transplantats d'un renyó a acudir a l'Hospital La Fe de València per a revisions cada tres mesos.

Vam requerir el corresponent informe i la Conselleria de Sanitat ens va dir el següent:

“El tractament d'hemodiàlisi en xiquets en la província d'Alacant, efectivament, s'està derivant a l'Hospital Universitari La Fe de València. Els xiquets afectats per este problema són molt pocs, cosa que fa inviable establir una unitat d'hemodiàlisi infantil en l'Hospital General d'Alacant.

D'altra banda, tampoc existixen centres privats en la província d'Alacant que realitzen este tractament, el que impediex poder derivar estos xiquets a centres privats. Això sí, estem realitzant-lo amb pacients adults.

L'absència d'un servici especialitzat en nefrologia infantil a l'Hospital General d'Alacant obeix al mateix criteri, a saber, l'escàs nombre de pacients. No obstant això, sí que hi ha un pediatre de referència que és qui realitza el seguiment de la patologia menys conflictiva i deriva a l'Hospital de referència aquells casos que requerisquen un seguiment més especialitzat.

Recordem que l'organització sanitària establix diversos nivells de referència entre els hospitals de la xarxa sanitària en el tractament de les diferents patologies, a fi de garantir l'eficàcia dels servicis sanitaris i el transplantament de renyons és un d'estos casos que obliga a desplaçar pacients per al seguiment del procés a un hospital de màxima referència que és l'Hospital Universitari La Fe de València”.

En un altre informe posterior, la Conselleria de Sanitat, en relació amb l'existència d'ajudes econòmiques per a sufragar la despesa de desplaçament a familiars de xiquets en tractament d'hemodiàlisi, expressava que “(...) l'Ordre, de 26 d'abril de 2002, per la qual es regula el transport no concertat a la Comunitat Valenciana, establix que podrà autoritzar-se el desplaçament d'un acompanyant, entre d'altres, en el cas de xiquets menors de 18 anys. Per tant, el cas que ens ocupa estaria previst en esta normativa”.

Així les coses, de les actuacions es desprén que els menors derivats des d'Alacant a València són pocs i per això, des d'una perspectiva pressupostària, no semblaria justificada la creació d'una unitat a la província d'Alacant.

Per això, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que, d'acord amb l'art. 5 de l'Ordre de 26 d'abril de 2002, es valore actualitzar els imports tant dels desplaçaments com de les dietes d'allotjament i de manutenció per als pacients sotmesos a tractaments d'hemodiàlisi.

## **V. SERVICIS SOCIALS I ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA**

### **a) SERVICIS SOCIALS**

#### **1. Introducció**

En matèria de servicis socials, els ciutadans van plantejar a esta institució un total de 204 queixes, una xifra que representa el 5% de les queixes tramitades durant l'any 2008.

Com pot comprovar-se amb la lectura de l'últim informe anual, això implica un lleuger augment pel que fa als expedients tramitats durant l'any passat, en el qual la xifra d'expedients instruïts va ser de 186.

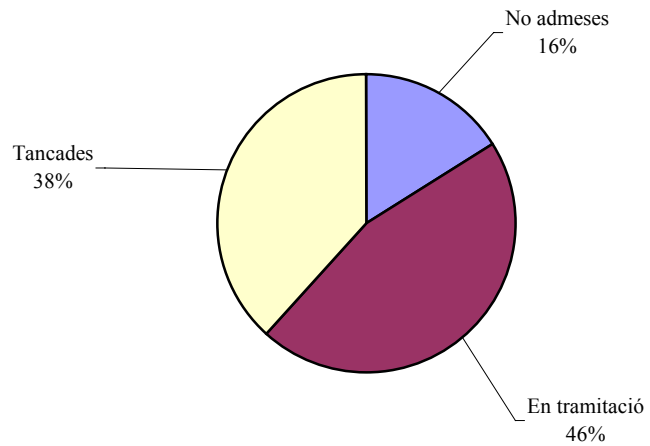
De la mateixa manera, en matèria de servicis socials es van incoar en l'exercici 2008 cinc actuacions d'ofici, relatives als diferents àmbits que integren esta àrea, de les quals donem compte en el corresponent apartat d'este informe anual dedicat a les queixes d'ofici.

A l'hora de donar compte de l'activitat realitzada per esta institució en matèria de servicis socials s'ha optat —com d'altra banda ja sol ser tradicional en els successius informes anuals presentats a les Corts— per sistematitzar l'exposició fent referència a quatre grans àrees temàtiques, que són: la situació dels drets de les persones amb discapacitat, l'atenció a la família i als menors, la situació dels drets de la persones de la tercera edat i les prestacions econòmiques.

## 2. Servicis socials en xifres

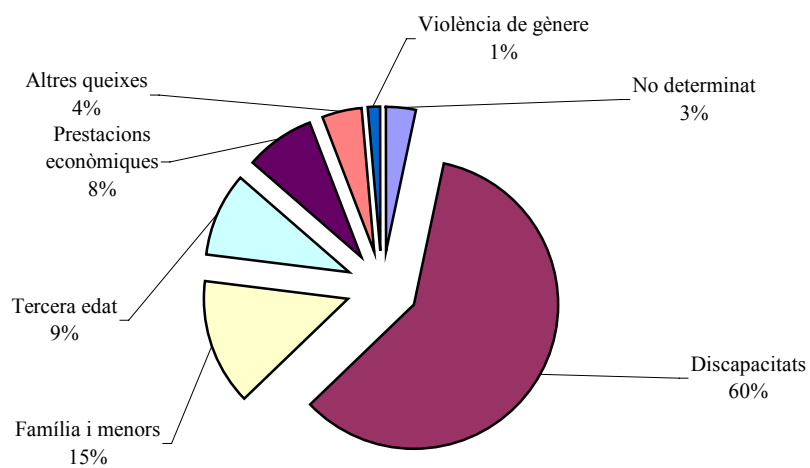
### 2.1. Anàlisi quantitativa

No admeses	33	16,18%
En tramitació	93	45,59%
♦ <i>En tràmit normal</i>	93	45,59%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	78	38,24%
♦ <i>Per solució</i>	26	12,75%
♦ <i>Se solucionarà</i>	3	1,47%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	32	15,69%
♦ <i>Altres motius</i>	0	0,00%
♦ <i>Resolucions</i>	17	8,33%
• Acceptades	15	7,35%
• No acceptades	2	0,98%
<b>Total queixes</b>	<b>204</b>	<b>100,00%</b>



## 2.2. Anàlisi qualitativa

Àrea de Servicis Socials	Queixes
No determinat	7
Discapacitats	121
Família i menors	29
Tercera edat	19
Prestacions econòmiques	16
Altres queixes	9
Violència de gènere	3
<b>Total Àrea de Servicis Socials</b>	<b>204</b>



### **3. Persones amb discapacitat**

La múltipla varietat de problemàtiques que esta institució ha analitzat ,en relació amb la situació dels drets de les persones que tenen una situació de discapacitat, ha determinat que, de cara a la seua exposició en el present informe, estes hagen estat agrupades en quatre grans àrees temàtiques, relatives a l'eliminació de les barreres arquitectòniques, els retards i discrepàncies en la valoració i qualificació del grau d'incapacitat, i altres problemes relatius als drets de les persones discapacitades.

#### **3.1. Eliminació de barreres arquitectòniques**

Un dels sectors essencials que ha de coadjuvar de manera decisiva a la superació de les situacions de desigualtat que patixen en l'actualitat les persones amb discapacitat se centra en l'eliminació de les barreres arquitectòniques que es troben presents en les nostres ciutats i els seus espais públics, i que impedeixen l'adequada mobilitat d'estos ciutadans i, amb això, l'adequat gaudi dels seus drets en règim de plena integració i integritat.

Especialment representatius d'esta problemàtica són els expedients de queixa amb els núm. de referència 070843 i 071712.

En el primer d'estos expedients, una ciutadana ens va manifestar que s'havia dirigit en diverses ocasions a l'Ajuntament de Mutxamel (Alacant) per demanar rebaixos en les voreres per a fer-les accessibles en els passos de vianants a persones amb mobilitat reduïda, sense que, segons la interessada, s'haguera realitzat cap obra referent a això.

Després de concloure la investigació corresponent i invocar els arts. 49, 9.2 i 14 de la Constitució, com també els arts. 10.3 i 13.1, segons els quals els poders públics portaran a terme polítiques per a garantir la igualtat de les persones discapacitades, vam recomanar a l'Ajuntament de Mutxamel que adoptara el que fóra necessari per a garantir l'accessibilitat integral de les persones amb mobilitat reduïda al medi urbà existent amb anterioritat a la Llei 1/1998, de 5 de maig, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació, atés que, encara que la citada llei no té efectes retroactius, tampoc prohibix que, progressivament, s'adapten les construccions anteriors per a garantir, en la mesura que siga possible, itineraris accessibles.

La recomanació va ser acceptada i vam tancar l'expedient.

D'altra banda, l'expedient de queixa referenciat amb el número 071712 es va iniciar a instància d'una ciutadana usuària de Metro València, al qual accedix en cadira de rodes perquè tenia la mobilitat reduïda.

El motiu principal de la queixa era que, quan es produïxen interrupcions en el servici i s'oferix transport alternatiu, este consistix en autocars i taxis no adaptats, raó per la qual la interessada ha de romandre en l'estació esperant que es reprenga el servici o abandonar-la pels seus propis mitjans. Reconeixia que, en estos casos, Ferrocarrils de la

Generalitat li demana disculpes personalment i per escrit, però cada vegada que el servei s'interromp ocorre el mateix.

Per la seua banda, l'empresa pública al·lega en el seu informe que se cerquen taxis adaptats en les localitats on es produïxen les incidències, però, ara no n'hi ha, ara estan ocupats.

En este sentit, la repetida Llei 1/1998 dedica els seus arts. 13 a 15 a l'accessibilitat en els transports.

Certament, ens constava per altres queixes tramitades que Ferrocarrils de la Generalitat complix les normes sobre accessibilitat en les seues noves inversions, tant en instal·lacions fixes com en material mòbil, com també que progressivament adapta això anterior a l'entrada en vigor de la Llei 1/1998.

En el cas que ens ocupava, no es tractava tant de la circulació normal del Metro de València com d'incidents concrets que donen lloc a la suspensió temporal del servei. En estos casos l'empresa posa a la disposició dels usuaris mitjans alternatius, autocars i taxis. El problema es trobava en el fet que ni els uns ni els altres estaven adaptats per a ser utilitzats per persones que es desplacen amb cadires de rodes. El problema de l'escassetat de taxis adaptats tampoc és nou en esta institució, ja que ha estat objecte d'estudi en l'expedient de queixa núm. 041117.

Per tant, tenint en compte el que he exposat, vam suggerir a la Conselleria d'Infraestructures i Transports que recaptara de les entitats públiques i privades relacionades amb el sector del taxi en l'entitat metropolitana de transports de València la relació i identificació de vehicles adaptats, amb l'objecte de poder garantir la mobilitat de les persones que la tenen reduïda, en els casos d'incidències en la prestació del servei per Metro València.

La Conselleria d'Infraestructures i Transports ens va comunicar l'acceptació del suggeriment realitzat i, per tant, vam posar fi a la investigació.

Igualment representatiu d'esta problemàtica és l'expedient relacionat amb el número 082307 i tramitat amb l'Ajuntament de Benifaió.

Els interessats ens comunicaven que són pares d'un xiquet d'11 anys, amb discapacitat reconeguda del 68% i 7 punts de mobilitat. Ens van informar que, a causa dels problemes greus de salut del seu fill, el qual té freqüents crisis epilèptiques, es va habilitar, per part de l'ajuntament, una plaça d'estacionament per a persona discapacitada enfront del número 62 del carrer on habiten; tanmateix, després de transcórrer un mes, va ser canviada la seua ubicació enfront dels números 67 i 69 del carrer.

Els promotors de l'expedient ens informen que enguany la plaça d'estacionament va ser novament traslladada al número 58 del carrer, si bé, segons escrit de l'ajuntament, se li va notificar el decret d'ajuntament pel qual s'acordava l'habilitació de plaça d'estacionament per a discapacitat en el carrer en el qual residixen número 67 i 69 (part



dels imparells) i número 62 (part dels parells). Manifestaven que la circumstància d'haver modificat en diverses ocasions la reserva d'estacionament del número 62 a altres números impediex que el menor pugui ser atès sense dilació en cas d'urgència sanitària.

Una vegada examinat el corresponent informe municipal, vam posar fi a la nostra investigació quan vam constatar que l'ajuntament adoptaria les mesures necessàries per a solucionar el problema denunciat.

D'altra banda, en l'expedient de queixa referenciat amb el número 082453 s'exposava que en un edifici de la Generalitat, seu del nou centre de treball, existix un garatge amb places d'aparcament, si bé sense reserva d'estes per a personal amb discapacitat.

La promotora d'este expedient ens va informar que, a l'empara de les seues circumstàncies de discapacitat i de la normativa de protecció dictada en la matèria, va sol·licitar la possibilitat d'utilitzar una plaça d'aparcament en el garatge del seu centre de treball. No obstant això, esta petició li havia estat denegada.

Posteriorment, la ciutadana autora de la queixa ens va remetre còpia d'un escrit del director territorial d'Indústria, Comerç i Innovació, dirigit al director dels edificis PROPI i PROP II que li ha estat lliurat, en el qual es comunicava que la plaça de garatge que té adjudicada la Direcció territorial passaria a ser ocupada per la treballadora.

No obstant això anterior i, malgrat haver-se solucionat aparentment el problema plantejat, esta institució no ha rebut contestació a la informació que va ser sol·licitada a l'Administració en el moment de tancar el present informe anual.

### 3.2. Qualificació del grau de minusvalidesa

La dificultat que els ciutadans obtinguen de l'Administració una ràpida baremació i resolució de les sol·licituds que li presenten, en relació amb la valoració i qualificació del grau de discapacitat, ha tornat a constituir una de les línies de treball més destacades d'esta institució en matèria de servicis socials.

En relació amb esta problemàtica, hem manifestat a la Conselleria de Benestar Social la necessitat de resoldre, al més aviat possible, les sol·licituds d'obtenció del grau de minusvalidesa per tal de no causar danys a les persones interessades.

I això en la mesura que la tardança a resoldre estes sol·licituds impliquen la inobservança de la normativa aplicable referent a això. En efecte, es vulnera el que disposa l'article 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, que determina que el termini màxim en què l'Administració ha de notificar la resolució expressa ha de ser el fixat per la norma reguladora del corresponent procediment.

Esta normativa està representada per l'Ordre de 19 de novembre de 2001, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual s'establix el procediment per al reconeixement, declaració i qualificació del grau de minusvalidesa en l'àmbit de la

Comunitat Valenciana, que estableix, en l'article 14, que el termini màxim per a la resolució del procediment per a revisió del grau de minusvalidesa serà el de l'article 10, apartat 2n (sis mesos), i que es computarà a partir de la data de l'acord d'iniciació comunicat a l'interessat.

Per la seua banda, l'article 47 de la Llei 30/1992 estableix que l'observança dels terminis és obligatòria, i el seu article 41, igualment, obliga a adoptar les mesures oportunes per a remoure els obstacles que impedisquen, dificulten o retarden l'exercici ple dels drets dels interessats o el respecte dels seus interessos legítims, i que disposen el que calga per a evitar i eliminar tota anormalitat en la tramitació dels procediments.

D'acord amb el que hem dit més amunt, i independentment que l'article 41.3 estableisca els efectes de la falta de resolució expressa (silenci administratiu), es dedueix que l'Administració té obligació expressa de resoldre, de conformitat amb l'article 42 de la Llei 30/1992.

Però és més, en les diferents resolucions emeses sobre esta matèria, manifestàrem a l'Administració que no és necessari apurar els terminis màxims per a resoldre i notificar, sinó que, posant en pràctica el principi d'eficàcia que l'article 103.1 de la Constitució espanyola encomana a les administracions públiques, els terminis han de reduir-se al mínim, cosa que reitera l'article 3.2 de la referida Llei 30/1992 quan assenyala que les administracions públiques es regixen, en la seua actuació, pels criteris d'eficiència i de servici als ciutadans.

Tenint en compte tot el que hem exposat, esta institució ha efectuat, en les diverses resolucions emeses, un recordatori de deures legals a la Conselleria de Benestar Social, en el sentit que han d'extremar-se les mesures tendents a evitar dilacions en este tipus de procediments.

D'altra banda, i en relació amb els aspectes materials dels procediments de qualificació del grau de minusvalidesa, l'expedient de queixa 071140 plantejava la qüestió relativa a sol·licitud de qualificació de grau de discapacitat d'un menor estranger.

La promotora de l'expedient manifestava que havia formulat el 16 de març de 2007 una sol·licitud de reconeixement del grau de discapacitat per a la seua filla de 15 anys d'edat de nacionalitat boliviana. Per part de la Conselleria de Benestar Social, a fi d'instruir l'expedient, el 4 de juny de 2007 es va sol·licitar a la interessada que aportara la targeta de residència de la seua filla, una targeta que no va aportar, sense que per això l'Administració incoara l'expedient.

L'Ordre 19 de novembre de 2001, de la Conselleria de Benestar Social, estableix el procediment per al reconeixement, la declaració i qualificació del grau de discapacitat en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, i del seu art. 8.3 no es pot inferir l'obligatorietat de presentar el permís de residència exigít, sinó exclusivament acreditar la seua identitat, el que es fa precisament amb el passaport.

Una vegada finalitzada la investigació, vam recomanar a la Conselleria de Benestar Social que iniciara d'ofici el corresponent expedient, previ requeriment a la interessada, perquè acreditara la seua identitat, sense exigir-li el permís de residència.

En el moment de redactar el present informe anual, la Conselleria no ens ha remés la contestació sobre l'acceptació o no de la nostra recomanació.

Finalment, en la queixa núm. 071140, la Conselleria de Benestar Social no va contestar a la resolució en què se li recomanava que iniciara d'ofici el corresponent expedient de qualificació de grau de discapacitat a una menor estrangera, amb el previ requeriment a la interessada perquè acreditara la seua identitat, sense exigir-li el permís de residència.

I en la queixa núm. 071622, la Conselleria de Benestar Social no va acceptar la recomanació consistent que s'extremaren les mesures tendents a evitar dilacions en els procediments de qualificació del grau de discapacitat i que es resolgueren en el menor temps possible i, en qualsevol cas, dins dels sis mesos següents a la presentació de la sol·licitud.

Davant l'excepcional nombre de queixes que hem tramitat durant l'any 2008 amb la Conselleria de Benestar Social —un total de 2.068—, 1.864 corresponen a les ajudes de la Llei de la dependència, esta institució considera desproporcionat qualificar el comportament de la Conselleria hostil pel que ha esdevingut en tres queixes —071140, 071622 i 071350, de la qual parlarem en l'apartat següent—, sense perjudici d'efectuar-ne el seguiment escaient.

### 3.3. Altres queixes relatives a la situació dels drets de les persones amb discapacitat.

La recepció d'un escrit de la Unió Intercomarcal de l'Alacantí de CCOO, en el qual es manifestava que s'havia tingut coneixement que desenes d'usuaris del Servei d'Ajuda a Domicili (des d'ara, SAD) havien rebut un escrit en el qual se'ls requeria perquè aportaren determinada documentació a fi de verificar la subsistència dels requisits que van condicionar la prestació del Servei, va motivar l'obertura i tramitació de l'expedient de queixa 082678.

En l'escrit es deia que el SAD quedaria suspès el 22 d'agost i extingit, si el 22 de setembre no s'havia aportat la documentació justificativa.

Tenint en compte que, en tot cas, el Reglament del SAD, permet i fins i tot preveu, la possibilitat de revisions d'estos condicionaments (art. 20), així com la seua extinció quan no s'aporten els documents necessaris per a la revisió (art. 23.8) i que, no obstant això, entre les causes d'extinció no es troben la decisió de requerir documents, vam sol·licitar a l'Ajuntament d'Alacant informació suficient. Especialment que ens informara sobre quina base jurídica s'havia decidit la suspensió cautelar del SAD i a quants beneficiaris havia afectat.

Una vegada rebut l'informe de l'Administració i conferit trasllat per a al·legacions a l'autor de la queixa, esta es troba en fase d'estudi per a la seua resolució.

Finalment, en la queixa núm. 071350, la Conselleria de Benestar Social no ens va contestar a la petició d'informe sobre la situació social i legal d'una persona amb discapacitat intel·lectual, tenint en compte que la Conselleria té respecte de la possible declaració en desemparament de persones majors d'edat que es troben en situació d'emergència social.

#### **4. Atenció a la família i als menors**

En el nostre informe anual de 2007 vam donar compte de les següents queixes iniciades d'ofici per esta institució: queixa núm. 071404, sobre la possible situació de desemparament de dos menors, i queixa núm. 071405, sobre desallotjament d'immigrants romanesos d'unes naus de Macosa.

En el 2008 investigarem d'ofici (queixa núm. 080284) el desallotjament de 65 famílies que ocupaven els habitatges que l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA (IVHSA) té en el barri Verge del Carme d'Alacant, concretament, al carrer Diputat Joaquín Galant Ruiz, i en què es van veure afectades nombroses persones, menors i ancians, que van quedar al carrer sense cap sostre.

El resultat de la investigació realitzada en estes queixes s'ha inclòs en l'apartat del present informe anual relatiu a les queixes iniciades d'ofici per esta institució. Per això, a fi de no ser exhaustius, remetem al que hi ha exposat allí. No obstant això, el contingut íntegre de la resolució dictada en la queixa núm. 080284 es troba penjat en la nostra pàgina web, en l'apartat corresponent a "Suggeriments i recomanacions".

D'altra banda, la promotora de l'expedient de queixa referenciat amb el número 080640 es va dirigir a esta institució per exposar el tracte rebut pel seu fill menor d'edat en la piscina municipal d'Alboraia. Si bé la mare va reconèixer que el seu fill patia síndrome d'hiperactivitat, per part del personal del centre se la va informar en els vestuaris, davant dels altres xiquets i pares que el seu fill no podria assistir més al curs de natació. La mare va considerar que la forma i manera en la qual se li comunicava la decisió no era la més encertada, ja que el seu fill s'havia sentit humiliat públicament.

Vam sol·licitar un informe a l'ajuntament i de la comunicació rebuda es desprenia que el poliesportiu municipal no tenia en este moment monitors especialitzats per a xiquets amb problemes d'hiperactivitat. Per això, davant la impossibilitat de poder atendre correctament a tots els xiquets assistents al curs, es va prendre la decisió de comunicar-li que no podia assistir a este curs. Especialment, a través de l'escrit rebut, l'Administració va transmetre a l'afectada disculpes per les formes utilitzades en la comunicació de la decisió.

Davant esta informació i la falta d'al·legacions realitzades per la interessada, que desvirtuaren el que havia informat per l'Administració o que aconsellaren la continuació de les nostres investigacions, vam tancar l'expedient.

D'altra banda, la possible repatriació de dos menors romanesos va constituir l'objecte de l'expedient de queixa 081025. En este expedient, els seus promotors ens feien arribar la

seua preocupació per la possible repatriació de dos menors romanesos, tutelats per la Generalitat Valenciana, la guarda dels quals s'exercix mitjançant acolliment residencial en el Centre d'Acollida de Menors Sant Joan Baptista de València; ambdós menors havien estat autoritzats per a romandre temporalment durant alguns caps de setmana amb la família que va presentar l'escrit de queixa, ja que, a pesar de no tenir parentiu amb els menors, estan vinculats com a persones afins al centre on residixen els menors i col·laboren amb les eixides puntuals d'aquells.

El principal motiu de preocupació dels ciutadans que van acudir a la nostra institució es trobava en el compliment del que disposa l'acord signat entre Espanya i Romania sobre cooperació en l'àmbit de la protecció dels menors d'edat romanesos no acompanyats a Espanya, la repatriació i lluita contra la seua explotació (BOE. núm. 195, de 16 d'agost de 2006), el qual, segons els promotors d'esta queixa, podria fer-se sense tenir en compte el suprem interès del menor.

Amb l'objecte de contrastar les al·legacions formulades per esta ciutadana, vam sol·licitar a la Conselleria de Benestar Social informació suficient sobre els beneficis que aportaria als menors la seua possible repatriació, així com l'estat i la situació dels seus progenitors des del punt de vista de tornar a conviure amb ells, com també la probabilitat d'entrar en el sistema de protecció de menors de Romania.

Del rigorós i atent informe remés per l'Administració es despenia que esta havia tingut en compte en les actuacions desenvolupades referent a això l'estricta compliment de la normativa internacional, nacional i autonòmica; i concloïa que l'obertura i la instrucció per part de l'Administració General de l'Estat dels expedients de repatriació dels menors no implicava que estos es resolgueren amb l'acord de repatriar els xiquets, ja que per a això havien de complir-se els requisits previstos en la legislació vigent. En tot cas, la valoració que la Conselleria de Benestar Social puga emetre sobre este assumpte, com a òrgan competent en matèria de protecció de menors, es realitzaria sempre en consideració a l'interès superior dels xiquets implicats, tot vetlant perquè s'adopten les decisions que resulten més beneficioses per a ells, en garantia del seu benestar personal i seguretat.

La recepció d'esta comunicació va determinar el tancament de l'expedient, ja que no en deduïem actuacions públiques que vulneraren els drets constitucionals i/o estatutaris de la interessada o de la menor.

En l'expedient de queixa amb referència número 081028, una ciutadana ens manifestava la greu situació personal per la qual travessa per culpa del fet que el pare del seu fill menor d'edat incomplia de manera reiterada l'obligació de satisfer la pensió alimentosa deguda i imposada per sentència judicial.

Encara que vam acordar no admetre la queixa per tractar-se en definitiva d'una qüestió judicialitzada i purament privada entre particulars, no per això deixàrem d'informar la ciutadana de la possibilitat d'acudir a la consulta d'un advocat de la seua lliure elecció, el qual la informaria de les vies adequades per a obtenir una millor defensa dels interessos que pretenia.

Així mateix, la vam informar que podia sol·licitar informació davant el col·legi d'advocats de la seua província perquè li fóra assignat un advocat en torn d'ofici, si concorrien els requisits necessaris per a això. Igualment, li vam recordar que podia dirigir-se als servicis municipals de benestar social del seu ajuntament, o bé podia acudir al centre Infodona del seu municipi on podria rebre orientació jurídica de manera gratuïta.

Especialment, li vam comunicar la recent aprovació del Reial Decret 1618/2007, de 7 de desembre, sobre organització i funcionament del fons de garantia del pagament d'aliment (BOE núm. 299, de 14 de desembre de 2007), el qual té com a objecte garantir als fills i filles menors d'edat el pagament d'aliments reconeguts i impagats establits en conveni judicialment aprovats o en resolució judicial en processos de separació, divorci, declaració de nul·litat del matrimoni, filiació o aliments, mitjançant l'abonament d'una quantitat que tindrà la condició de bestreta, en els termes i les condicions establits en aquell.

D'altra banda, l'escrit del secretari d'Administració Autonòmica de la FSP-UGT-PV en què denunciava la situació del Centre de Recepció de Menors de València (CRMV), va determinar l'obertura de l'expedient de queixa 082275.

Presumptament, el centre alberga un nombre de menors superior a la seua capacitat màxima, el que comporta la necessitat d'organitzar fins a tres torns de menjar, de compartir els necessaris espais comuns de lavabo i descans, la qual cosa, fins i tot, provoca tensions que poden derivar fàcilment en agressions, atesa l'absència d'espai vital; a més, impediex qualsevol planificació, tasca o activitat de caràcter educatiu sobre els menors internats i fins i tot ha d'haver-hi un educador o educadora per a fer-se càrrec de cinquanta joves durant els caps de setmana.

Segons s'hi feia constar, l'única mesura administrativa adoptada per la Conselleria de Benestar Social havia estat la d'incrementar, de manera temporal, en deu, el nombre d'educadors del centre. No obstant això, la plantilla del centre segueix sent insuficient, ateses la diversitat i gravetat de problemàtiques que hi ha, com també l'heterogeneïtat de la procedència dels menors —llengües, cultures, costums, etc.—, la seua diversitat d'edats, de necessitats d'atenció mèdica i psicològica, etc.

Amb l'objecte de contrastar les al·legacions formulades, vam sol·licitar a la Conselleria de Benestar Social que ens remetera un informe, el qual està sent estudiat en el moment de redactar el present informe anual.

## **5. Tercera edat**

Com vam tenir ocasió d'assenyalar en l'informe anual corresponent a l'exercici 2007, en relació amb els problemes que afecten el col·lectiu de persones de la tercera edat, esta institució tramita cada any diversos expedients de queixa que han estat marcats per les recomanacions realitzades a les diverses administracions en el sentit de promoure polítiques públiques tendents a remoure els obstacles que dificulten la plena integració

d'este col·lectiu en l'entorn social i que garantisquen l'efectivitat dels seus drets i el seu gaudi.

La queixa d'una comunitat de propietaris d'un immoble situat a Alacant, per les situacions de conducta d'una persona major veïna que solia passar la nit al vestíbul de la porteria, va constituir l'expedient de queixa núm. 080188.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar a l'Ajuntament d'Alacant que ens informara si s'havia elaborat algun informe social de la ciutadana en qüestió i, si escau, quin n'era el contingut, com també si s'havia posat ja en coneixement del Ministeri Fiscal l'existència de possible causa d'incapacitació de la persona, tenint en compte el tenor de l'article 757, apartat 3, de la Llei d'enjudiciament civil.

L'Ajuntament d'Alacant ens va informar que considerava convenient la necessitat de gestionar certs recursos com eren el servici de menjar en casa, el de teleassistència municipal, el servici d'ajuda a domicili (SAD) i la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència, així com actualitzar la documentació de la sol·licitud d'ingrés en residència per possibilitar l'obtenció de més punts de cara a assolir una prompta obtenció de plaça. Igualment, se li havia donat cita perquè acudira al centre social per a sol·licitar els recursos valorats com a apropiats i començar a tramitar-li'ls.

Davant tot això, vam tancar l'expedient, atesa l'actuació municipal desplegada.

D'altra banda, en la queixa núm. 080594, el seu autor denunciava la no-comunicació de la defunció del seu pare per part de la Residència de Tercera Edat d'Onil on romanía.

Després de l'oportuna investigació i una vegada examinat l'informe que ens va enviar la Conselleria de Benestar Social, es va poder comprovar que el fet de la no-comunicació de la mort del seu pare era un assumpte que pertanyia a l'àmbit privat de les relacions familiars i personals, i la filla tutora legal de l'usuari té la facultat per a prendre este tipus de decisions, i no comunicar al seu germà la mort del seu pare.

Pel que fa a l'actuació del centre, el protocol que habitualment se segueix en estos casos es va complir estrictament.

Una altra queixa que hem de destacar és la núm. 081605, en què el seu autor manifestava que havia sol·licitat davant l'Ajuntament de la Vila Joiosa el gaudi del servici d'ajuda a domicili (SAD) per a la seua mare i que no havia rebut cap contestació fins al moment.

Després d'admetre a tràmit la queixa, l'interessat ens va comunicar que havia rebut l'aprovació del servici d'ajuda a domicili de 30 minuts, de dilluns a divendres, i per això vam posar fi a les nostres investigacions.

## **6. Prestacions econòmiques**

De la lectura de l'informe remés per l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig d'Alacant en l'expedient que núm. 083067, es dedueix que la promotora de la queixa havia sol·licitat per al seu fill de 3 anys, matriculat en el Col·legi Públic Raspeig, ajuda municipal de menjador, per a la qual cosa va demanar cita a la treballadora social municipal amb antelació suficient abans que finalitzara el termini de presentació d'instàncies.

En l'ajuntament la van informar que la treballadora social que tenia assignada havia canviat i que ara li'n corresponia una altra. El termini de finalització de presentació d'instàncies acabava el dia 12 de setembre de 2008, però la nova treballadora social assignada no s'hi incorporaria fins al dia 16.

La interessada va advertir al personal municipal que la va atendre que, si no era atesa abans del dia 16 pels servicis socials municipals, la seua possibilitat d'obtenir l'ajuda seria nul·la, perquè n'hauria expirat el termini. Els servicis municipals que la van atendre li van respondre que “perquè passara uns dies no passaria res”.

Per tot això, va presentar la seua sol·licitud d'ajuda municipal de menjador el dia 16 i li la van denegar per extemporània. Per este motiu, i davant la impossibilitat de plantar cara a l'import mensual per menjador, va sol·licitar una altra prestació municipal, esta vegada, una ajuda social d'emergència.

En el seu atent informe, l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig ens va informar el següent:

“(...) la ciutadana va formular sol·licitud d'ajuda per a la conciliació de la vida familiar i laboral en concepte de menjador escolar fora del termini de la convocatòria; en esta entrevista la vam informar que no esqueia cursar-la per extemporània. La deïdora al·lega arguments que, des d'este departament, s'ha facilitat informació errònia quant a dates de presentació de la sol·licitud, dades que no han pogut ser contrastades, però que es van tenir en compte per a formular una nova sol·licitud per prestació econòmica d'emergència signada per la sol·licitant el 18 de setembre de 2008. Una vegada vista la situació socioeconòmica i familiar de la sol·licitant, en comissió tècnica de valoració s'acorda la proposta a la Junta de Govern Local de 07/11/2008 de la concessió de PEI emergència per accions extraordinàries (menjador escolar) per als mesos d'octubre- novembre i desembre per import de 1.68'75 euros. (...)”.

Posteriorment, la ciutadana ens va comunicar que s'havia solucionat el seu problema, i que el Col·legi Públic Raspeig regularia els pagaments del menjador.

Davant estes circumstàncies concurrents, vam tancar l'expedient de queixa.

D'altra banda, en l'expedient núm. 083202, l'autora de la queixa ens expressava que tenia en acollida un menor i que havia rebut amb regularitat una ajuda econòmica a este efecte. No obstant això, des del mes de maig i fins al dia que es va dirigir a la institució, els pagaments havien estat irregulars i no havia cobrat els mesos de maig fins al corrent.



Per la seua banda, la Conselleria de Benestar Social ens deia que actualment estava al corrent en els pagaments i que l'última prestació rebuda per la beneficiària era la corresponent al mes d'octubre. Igualment, l'administració ens va informar que al mes de maig es va portar a terme la instal·lació d'un nou sistema informàtic, el que va provocar algunes fallades en la tramitació d'un reduït nombre d'expedients, entre els quals, possiblement, es trobava el de la interessada.

L'autora de la queixa ens va comunicar que no era certa la informació subministrada ja que si bé li havia estat abonat part dels mesos deguts, encara quedava pendent l'últim quadrimestre de l'any per abonar.

Encara que l'expedient de queixa es troba en fase d'estudi i resolució, com ja hem dit en múltiples queixes en esta matèria, cal tenir en compte que, a l'acollidor, se li imposen uns deures respecte del menor que es presten quotidianament —alimentar-los, educar-los, vestir-los, tenir-los en la seua companyia, etc.— i que tenen un cost econòmic que ha d'anticipar la família acollidora i que ha de justificar a fi d'obtenir a mes vençut l'import de la prestació.

D'acord amb això anterior, no considerem raonable que es produïsquen demores en els pagaments, ja que, com s'ha dit, el menor genera despeses cada dia, sense que siga possible demorar-ne el pagament fins que es perceba la prestació i se sobrecarregue la família acollidora amb uns perjudicis que no tenen el deure de suportar.

Finalment, en la queixa núm. 083907, hem sol·licitat a la Conselleria de Benestar Social que ens informe sobre l'aplicació de la Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana, en concret sobre estes qüestions: nombre de sol·licituds presentades, resoltes, temps mitjà de resolució dels expedients i temps mitjà des que es notifica la resolució fins que es produïx el pagament.

Actualment, estem esperant rebre la informació sol·licitada.

## **b) ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA**

### **1. Introducció**

Un dels problemes que ha evidenciat una major dificultat de resposta coordinada i integral de les administracions públiques ha estat el que barrejava qüestions d'índole sanitària, social, educativa o laboral.

Per això, i amb l'objecte de servir d'exemple a estes administracions, de l'any 2002 ençà incloem en el nostre informe anual un capítol dedicat a l'atenció sociosanitària.

En este sentit, la Llei de cohesió i qualitat del sistema nacional de salut expressa, en l'article 14, el següent:

“L'atenció sociosanitària comprén el conjunt de cures destinades a aquells malalts, generalment crònics, que per les seues especials característiques poden beneficiar-se de l'actuació simultània i sinèrgica dels servicis sanitaris i socials per a augmentar la seua autonomia, pal·liar les seues limitacions o sofriments i facilitar la seua reinserció social”.

El número 3 d'este article torna a insistir que “la continuïtat del servici serà garantida pels servicis sanitaris i socials a través de l'adequada coordinació entre les administracions públiques corresponents”.

En matèria d'atenció socio sanitària, els ciutadans van plantejar a esta institució un total de 1.864 queixes, una xifra que, dins el total de les queixes tramitades pel Síndic de Greuges durant l'any 2008, representa el 47,2%.

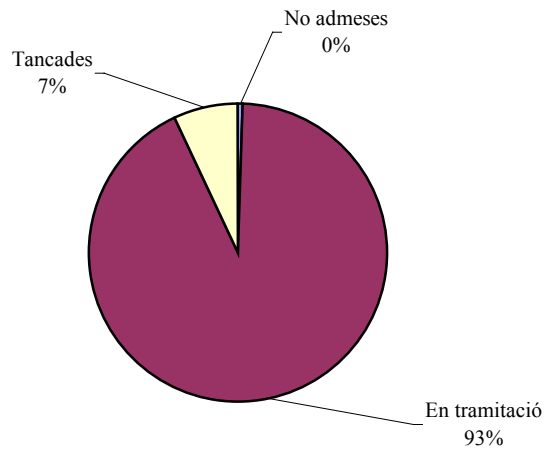
L'apartat dedicat a l'atenció a les persones que tenen malalties mentals posa de manifest la dificultat per a trobar recursos adequats en els casos en què estos esdevenen necessaris per a l'atenció de les persones que els patixen.

Com a expressió de la preocupació de la Sindicatura per les persones dependents —i com ja vam dir en l'informe de l'any 2007—, el 8 d'octubre de 2007, és a dir, una vegada transcorregut un temps prudencial des de l'entrada en vigor de la Llei de la dependència, i abans que entrara en la institució la primera queixa individual, vam acordar iniciar una investigació d'ofici sobre l'aplicació de la Llei de la dependència a la Comunitat Valenciana (expedient de queixa núm. 071406, d'ofici 21/2007) i vam emetre una resolució en data 15 de maig de 2008, que pot ser consultada en la nostra pàgina web, apartat “Suggeriments i Recomanacions”, i de la qual donarem compte resumidament en l'apartat núm. 3, dedicat a l'aplicació de la Llei de la dependència.

## 2. Atenció socio sanitària en xifres

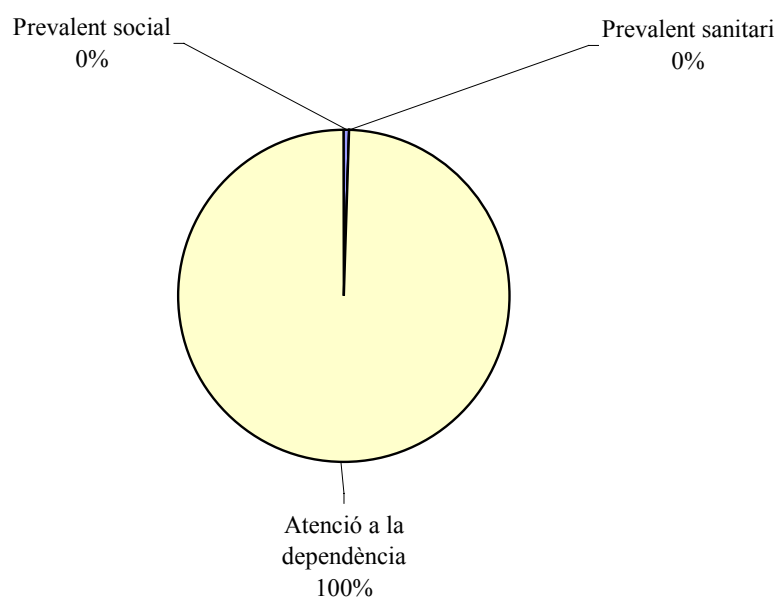
### 2.1. Anàlisi quantitativa

No admeses	8	0,43%
En tramitació	1.726	92,60%
♦ <i>En tràmit normal</i>	1.726	92,60%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	130	6,97%
♦ <i>Per solució</i>	23	1,23%
♦ <i>Se solucionarà</i>	1	0,05%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	5	0,27%
♦ <i>Altres motius</i>	2	0,11%
♦ <i>Resolucions</i>	99	5,31%
• Acceptades	99	5,31%
• No acceptades	0	0,00%
<b>Total queixes</b>	<b>1.864</b>	<b>100,00%</b>



## 2.2. Anàlisi qualitativa

<b>Àrea d'Atenció Sociosanitària</b>	<b>Queixes</b>
Prevalent social	6
Prevalent sanitari	2
Atenció a la dependència	1.856
<b>Total Àrea d'Atenció Sociosanitària</b>	<b>1.864</b>



### **3. Centres d'atenció a malalts mentals**

En la queixa de referència número 070280, el seu autor és pare d'un malalt mental de 26 anys d'edat amb un fort component d'agressivitat, el qual posava en perill la vida de la seua mare i d'un altre germà, que també patien problemes de salut mental.

El fill de 26 anys havia ocupat plaça residencial en el Centre Orihol d'Orihuela durant 6 anys, fins que en va ser expulsat a causa dels episodis d'agressió cap a altres companys. Atés que la Conselleria de Benestar Social no li va oferir una nova plaça residencial, va ser ingressat en un centre privat amb un cost de 600 euros, que no podia sufragar, ja que l'interessat té uns ingressos mensuals de 1.200 euros i la pensió del fill és només de 245 euros.

D'esta manera, referia l'interessat, que la situació de la seua família era insostenible, i que era freqüent trobar la policia a la porta de casa i l'ambulància, avisades a causa de les agressions del seu fill cap a la seua mare i el seu germà.

A través de gestions personals amb tècnics de la Direcció Territorial de Benestar a Alacant, vam conèixer que tenia “reservada” una prestació econòmica individualitzada sempre que el pare es comprometera a realitzar una aportació superior per a sufragar el cost de la plaça i triara un centre adequat en el qual hi haguera places disponibles.

Davant esta situació, l'interessat es va comprometre a aportar 255 € mensuals per a pagar el cost de la plaça; així mateix, va visitar diversos centres d'Albacete, Alacant i València que no van admetre el seu fill atés el nivell d'agressivitat que manifesta.

Durant el període estiuenc, les agressions del fill cap a la mare es van incrementar en quantitat i intensitat, i també es van tornar cap al pare quan tractava de defensar la seua esposa.

Així les coses, la prevenció dels riscos i la defensa i garantia dels drets de les persones que puguen estar afectades per qualsevol tipus de discapacitat és, per nombroses raons, un dels objectius principals d'esta institució, de conformitat amb el que disposa l'article 49 de la Constitució.

En conseqüència, vam recomanar a la Conselleria de Benestar Social que fera ús de les mesures que l'ordenament jurídic li conferix per a l'adequada protecció de les persones desemparades i dels tercers; esta recomanació va ser acceptada per la referida Conselleria.

D'altra banda, l'atenció socio sanitària a malalts mentals en la comarca de la Marina Alta va motivar l'obertura i la tramitació de l'expedient de queixa número 070327, presentat per la Plataforma per a la Defensa dels Servicis Públics de Salut Mental.

En l'escrit inicial de queixa, els interessats, substancialment, denunciaven la situació en la qual es troben els malalts mentals que residixen a la comarca de la Marina Alta, davant la falta de mitjans adequats per a la seua correcta atenció socio sanitària.

Segons feien constar en l'escrit, esta situació de falta de recursos necessaris havia estat agreujada davant el tancament del centre d'especialitats, per les dolentes condicions de l'edifici que l'albergava i la seua no-reubicació en altres dependències; a causa d'això, els interessats assenyalaven que la unitat de salut mental havia desaparegut.

Una vegada conculsa la investigació corresponent, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que realitzara un esforç organitzatiu i pressupostari que permetera disposar d'uns servicis sanitaris dignes i adequats per a l'atenció de les necessitats de les persones que patixen una malaltia mental en la comarca de la Marina Alta, que garantisquen la igualtat en l'accés i en les condicions de les prestacions sanitàries.

En el corresponent informe, la Conselleria de Sanitat ens va comunicar l'acceptació i la consideració del suggeriment que realitzàrem. Igualment ens va informar que el passat mes de desembre es va obrir el nou hospital de Dénia, el qual contribuiria a la millora de l'assistència en la comarca de la Marina Alta i, concretament, a l'atenció dels malalts de salut mental. Així mateix, va informar que una vegada s'haja conclòs el procés de derivació total de pacients de l'antic hospital al nou, es reformarà i s'obrirà un centre de salut integral en les instal·lacions en què actualment es troba consultes externes.

D'altra banda, l'atenció sociosanitària d'un malalt mental va motivar l'obertura i la tramitació de l'expedient de queixa núm. 080134. L'autora de la queixa manifestava que és germana d'un malalt mental, el qual es trobava ingressat en un centre privat, segons la interessada, a causa de l'escassetat de places públiques.

Per poder plantar cara al cost del centre, que era de 1.540,50 € mensuals, es destinava la pensió del germà i part dels ingressos dels germans que són de condició humil. Al moment oportú, van sol·licitar una ajuda econòmica a la Conselleria de Benestar Social, però només els en van concedir una corresponent als mesos de gener a abril de 2007, que, per cert, els la van abonar al setembre, i només va arribar a cobrir tres mesos del cost de la plaça.

Sol·licitàrem a la Conselleria de Benestar Social que ens informara sobre la possibilitat que la interessada poguera accedir a majors ajudes econòmiques i/o que el seu germà poguera ingressar en una plaça pública en un CEEM.

L'informe remés per l'administració ens feia saber que el germà de l'autora de la queixa patia un retard mental lleu, el que significava que era un discapacitat psíquic, no un malalt mental, i per això la interessada havia de sol·licitar una plaça pública per a residència de discapacitats psíquics, ja que, si ho feia per a un altre tipus de centre, se li denegaria per no complir els requisits clínics necessaris; o sol·licitar una ajuda econòmica individualitzada adequada al seu perfil.

Per tant, vam tancar l'expedient, ja que del detallat estudi de la queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'administració afectada no vam deduir l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els seus drets constitucionals i/o estatutaris.

D'altra banda, en la queixa 080157, la seua autora es va dirigir a esta institució per exposar-nos que la seua filla estava ingressada en un centre específic de malalts mentals des de l'any 2006, i malgrat que reben una PEI, en el temps transcorregut des de l'ingrés de la seua filla, el centre ha augmentat la quantitat econòmica que ha d'assumir la família per a pagar el cost del referit centre.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar un informe a la Conselleria de Benestar Social perquè ens informara sobre els criteris econòmics que fan que les successives ordres d'ajudes no s'adeqüen a l'augment del preu de les places privades, de manera que no es donen situacions com la denunciada per la interessada i es mantinga en termes percentuals l'aportació de la família.

L'Administració ens va comunicar que el centre referenciat era un centre privat que no rebia subvenció per part de la Conselleria de Benestar Social. Quant a l'increment anual dels preus, el centre els justificava com a conseqüència de l'augment de l'índex general de preus al consum i de l'aplicació de l'Ordre de 9 de maig de 2006, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es modifica l'Ordre de 9 d'abril de 1990, de la Conselleria de Treball i Seguretat Social, sobre registre, autorització i acreditació dels servicis socials de la Comunitat Valenciana, si bé cada centre gestiona les pujades dels seus preus.

Del referit informe vam donar trasllat a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions; una vegada transcorregut el tràmit sense haver-les fet, ens hi vam posar novament en contacte a fi de comunicar a la ciutadana el tancament de l'expedient, ja que del detallat estudi de la queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'administració afectada no deduírem l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els seus drets.

Finalment, en la queixa núm. 082430, l'autor ens manifestava que la seua filla té una minusvalidesa del 66%, per epilèpsia, retard mental lleuger i trastorn de l'afectivitat, unes circumstàncies que feien que el control i la convivència amb la seua filla fóra molt difícil, especialment en les temporades en les quals no es vol medicar.

La qüestió se centrava en el fet que no trobava un centre adequat a la problemàtica de la seua filla. Feia un any que havien sol·licitat una plaça en qualsevol centre que permetera la reeducació de la seua filla, però, a pesar del temps transcorregut no havia obtingut resposta.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar un informe a la Conselleria de Sanitat i de Benestar Social. Una vegada rebuts els informes requerits a les administracions implicades, la present queixa es troba en fase d'estudi i resolució.

#### **4. Queixes relatives a l'aplicació de la Llei de la dependència**

La lectura integrada dels articles 1.1, 10.1, 9.2, 10, 14 i 49 de la Constitució ordena als poders públics garantir la igualtat i dignitat de les persones, qualsevol que siguen les seues circumstàncies, i per a això han de remoure els obstacles que ho impedisquen,



especialment quan es tracte de persones disminuïdes, diu la Constitució (en terminologia que resulta obsoleta i inadequada), amb algun tipus de discapacitat física, psíquica o sensorial.

D'acord amb l'art. 10.2 de la norma suprema, les normes relatives als drets fonamentals i les llibertats públiques s'hauran d'interpretar d'acord amb els tractats i acords internacionals ratificats per Espanya, fet que ha ocorregut amb la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, que va tenir lloc a Nova York, el 13 de desembre de 2006, i que va ser ratificat per Espanya el 30 de març de 2007, mitjançant Instrument publicat en el BOE del passat 21 d'abril de 2008. Este conveni utilitza exclusivament el terme *persones amb discapacitat*.

L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana estableix:

“Sense perjudici del que disposa la legislació bàsica de l'Estat, una llei de les Corts regularà el dret a una bona administració (art. 9.1). (...). Tots els ciutadans tenen dret que les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de manera equitativa i imparcial i en un termini raonable, i a gaudir de servicis públics de qualitat (art. 9.2) (...). En tot cas, l'actuació de la Generalitat se centrarà primordialment en els següents àmbits: (...) la no-discriminació i els drets de les persones amb discapacitat i les seues famílies a la igualtat d'oportunitats (art. 10.3). (...) La Generalitat, d'acord amb la Carta de Drets Socials, garantirà en tot cas a tota persona afectada de discapacitat, el dret a les prestacions públiques necessàries per a assegurar la seua autonomia personal, la seua integració socioprofessional i la seua participació en la vida social de la comunitat (art. 13.1). (...) La Generalitat procurarà a les persones afectades de discapacitat la seua integració mitjançant una política d'igualtat d'oportunitats i mesures d'acció positiva, i garantirà l'accessibilitat espacial de les instal·lacions, dels edificis i servicis públics (art. 13.2). (...) La Generalitat garantirà el dret d'accés a un habitatge digne dels ciutadans valencians. Per llei es regularan les ajudes per a promoure este dret, especialment en favor de (...) persones afectades per discapacitat (art. 16).”

Estos principis constitucionals i estatutaris són fonamentals quan parlem de dependència.

L'article 1 de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, crea un dret subjectiu per a elles, l'objecte del qual és atendre les seues necessitats, perquè en trobar-se en situació d'especial vulnerabilitat requerixen suports per a desenvolupar les activitats essencials de la vida diària, assolir una major autonomia personal i poder exercir plenament els seus drets de ciutadania.

Com és sabut, esta llei va encomanar a les comunitats autònomes un ampli conjunt de competències. En la nostra Comunitat s'ha produït l'aprovació dels Decrets 55/2007 (pel qual es crea el Consell Interterritorial de Servicis Socials, Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència) i el Decret 171/2007, de 28 de setembre (pel qual es regula el procediment per al reconeixement del dret a les prestacions del sistema valencià per a les persones dependents) i dos ordres de desenvolupament, que són l'Ordre de 5 de desembre, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regula el procediment d'aprovació del programa individual d'atenció, i l'Ordre, també de 5 de desembre, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regulen els requisits i les

condicions d'accés a les ajudes econòmiques del Programa d'atenció a les persones i a les seues famílies, en el marc del sistema per a l'autonomia i atenció a la dependència a la Comunitat Valenciana.

La breu experiència de la nostra jove institució va posar de manifest els problemes que afectaven les persones amb discapacitat per falta de coordinació entre les administracions competents i, per això, de l'any 2002 ençà hem introduït en l'informe anual a les Corts Valencianes un apartat denominat "Atenció socio sanitària", amb els subapartats de prevalença: social, local, sanitària, educativa i d'atenció a la dependència.

En efecte, havíem constatat que les administracions públiques parcel·laven l'atenció a persones dependents en contra del principi de coordinació a què han d'atenir-se, segons disposa l'article 103.1 de la Constitució, i que utilitzaven criteris com ara l'accent en la problemàtica sanitària, social, econòmica, familiar i fins i tot l'edat. Quan en un ciutadà discapacitat es donaven diverses circumstàncies, l'acció de les administracions públiques, en lloc de reforçar-se, com és lògic, es diluïa tot al·legant la concurrència de competències de les unes i de les altres. Per això, des de fa anys, les nostres respostes a les demandes de les persones dependents han estat integrals.

La Sindicatura de Greuges, per la seua banda, ha creat una Comissió de Seguiment de la Implantació del Sistema Valencià d'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència, constituïda per representants del CERMI-CV, els tres col·legis provincials de treballadors socials, Comissions Obreres i la Unió General de Treballadors, juntament amb la nostra institució.

A esta comissió va ser convidada la Unió Democràtica de Pensionistes, però no va acudir a l'acte de constitució. La Comissió s'està reunint periòdicament i els seus components aporten dades, suggeriments i iniciatives d'inestimable valor per a tenir coneixement de l'estat d'implantació del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència (des d'ara, SAAD) en la nostra Comunitat.

Com a expressió de la preocupació de la Sindicatura per les persones dependents, a principi del passat mes d'octubre, és a dir, una vegada transcorregut un temps prudencial des de l'entrada en vigor de la Llei de la dependència i abans que entrara la primera queixa individual sobre este tema a la institució, vam acordar iniciar una investigació d'ofici sobre la implantació d'esta llei en la nostra Comunitat.

En la informació recollida a partir de la tramitació de la queixa ofici, a la qual, a més, vam acumular queixes col·lectives d'associacions i plataformes en defensa de les persones dependents, i de les nombroses queixes individuals, hem detectat:

a) Dificultats per a la ràpida resolució de les peticions: les primeres es remunten als mesos de març i abril de 2007. En molts casos, als mesos d'octubre i novembre de 2007 van començar a requerir-se esmenes de documents, i fins i tot al febrer de 2008, quan la Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú estableix que el termini és de 10 dies.

Les primeres valoracions es van començar a realitzar a la fi de 2007 i començament de 2008, i encara quedem moltes coses a fer. Quan s'han realitzat, els expedients es troben en la fase que els “servicis socials d'atenció a la dependència” realitzen l'informe social per a l'elaboració del Programa individual d'atenció (PIA).

b) Gestió del Sistema Valencià d'Atenció a la Dependència. L'“organització” del SAAD valencià està constituïda per la Comissió de Valoració de la situació de la Dependència, l'Àrea de Coordinació de la Secretaria Autònoma de Benestar Social, AVAPSA i els denominats “servicis municipals d'atenció a la dependència”; no s'ha assignat cap paper a les direccions territorials de benestar social, ni als servicis socials generals o comunitaris.

La gestió ignora la participació dels servicis socials comunitaris en la gestió del SAAD valencià, i hi introduïx uns denominats “servicis socials municipals d'atenció a la dependència” sense definir la seua participació en el sistema dels servicis socials especialitzats. Però no només s'infringix la Llei de servicis socials valenciana, sinó la mateixa Llei de la dependència, que indica que:

“Les entitats locals participaran en la gestió dels servicis d'atenció a les persones en situació de dependència, d'acord amb la normativa de les seues respectives comunitats autònomes i dins de les competències que la legislació vigent els atribuïx”.

Quant a la intervenció d'AVAPSA, la Llei de la dependència disposa que:

“Els servicis de valoració de la situació de dependència, la prescripció de servicis i prestacions i la gestió de les prestacions econòmiques previstes en la present llei s'efectuaran directament per les administracions públiques i no podran ser objecte de delegació, contractació o concert amb entitats privades”.

És qüestionable la qualificació d'AVAPSA com a administració pública.

c) Catàleg de servicis: s'estan “reutilitzant” els del sistema de servicis socials, de manera que es reconduïxen els ciutadans que sol·liciten estos últims a demanar les ajudes de la Llei de la dependència, quan no es tracta de persones dependents (per exemple, el cas del bo-residència, en què es permet la ratificació, però no els nous accessos; des de l'ONCE ens han manifestat la seua inquietud perquè certs municipis, que estaven subvencionant curadors personals per a persones sordes cegues, pogueren retirar estes subvencions amb el pretext que haurien de ser assumides pel SAAD).

d) Participació: el Consell Valencià de Benestar Social és l'òrgan de participació social, assessorament i col·laborador de la Generalitat en aquelles activitats que incidisquen en el camp dels servicis socials. A més, amb motiu de la promulgació de la Llei de la dependència, es va crear un òrgan participatiu específic.

En efecte, el Decret 35/2007, de 30 de març, del Consell, va regular la creació, la composició i el règim de funcionament del Consell Interterritorial de Servicis Socials,

Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència de la Comunitat Valenciana.

Doncs bé, segons ens indiquen des del CERMI-CV, òrgan que representa a totes les associacions i entitats representants de persones amb discapacitat, la participació d'estes entitats ha de ser potenciada.

Una vegada conclosa la investigació, vam formular a la Conselleria de Benestar Social les recomanacions següents:

- Quant al marc normatiu:

1a. Cal definir amb precisió quins professionals han de portar a terme les valoracions, els informes socials, els programes individuals d'atenció i la seua negociació, la implantació de les prestacions, com també el seguiment de casos i les revisions.

2a. Esta definició de perfils professionals es tracta de primar la intervenció de titulats en medicina, psicologia, treball social, infermeria, fisioteràpia i teràpia ocupacional.

3a. Procurar regular amb més detall el procediment d'urgència i establir-hi, com a mínim, el termini en el qual ha de resoldre's.

4a. Flexibilitzar el règim de compatibilitats.

5a. Fixar un termini per a fer les prestacions tècniques, tot indicant les conseqüències d'incomplir-les.

6a. Definir els programes de prevenció de les situacions de dependència, com també els de seguiment de situacions i prestacions.

7a. Publicar els models d'informe social per a la dependència i de programa individual d'atenció.

8a. Regular els supòsits en els quals la persona susceptible de ser valorada com a dependent mor durant la tramitació de l'expedient.

9a. Definir el camp d'actuació dels sistemes de servicis socials i d'autonomia personal i atenció a la dependència en els termes referits.

- Quant a organització, estructura, gestió i personal:

10a. Definir les funcions que té encomanades AVAPSA pel que fa a la implantació, gestió i seguiment del Sistema Valencià d'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència i, especialment, les seues relacions amb els servicis socials generals o comunitaris.

11a. Optar, per a la gestió dels serveis especialitzats, per AVAPSA o per la Conselleria de Benestar Social, per una mínima estructura en cadascuna de les tres províncies de la Comunitat.

12a. Potenciar els mitjans per a resoldre els expedients en el menor temps possible i no superar mai el termini màxim que hi ha establert reglamentàriament. En cap cas s'haurà de sol·licitar als interessats que aporten documents innecessaris.

13a. És aconsellable que les persones que intervinguen en les diverses fases del SAAD tinguen la condició de funcionaris públics o personal laboral acollit a convenis col·lectius d'administracions públiques.

14a. Ha de donar-se compliment al que disposa la Llei Orgànica de protecció de dades quant a allò corresponent a les situacions de dependència.

- Quant a la participació:

15a. Constituir i/o convocar el Consell Interterritorial de Serveis Socials, Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència de la Comunitat Valenciana.

- Quant a les prestacions:

16a. Clarificar el catàleg que correspon a cada sistema de serveis socials i d'atenció a l'autonomia personal i a la dependència, i especificar-hi quines són exclusives i quines compartides.

17a. Continuar augmentant un nombre suficient de places, que siguen exclusives per a persones discapacitades físiques greument afectades, en els centres de dia i els residencials.

18a. Dissenyar programes de suport tècnic i formatiu per a curadors/es familiars i assistents personals que ho necessiten.

Les recomanacions formulades a la Conselleria de Benestar Social van ser acceptades, i per això vam tancar l'expedient de queixa.

Des que en 2007 ens va ser presentada la primera queixa individual relativa a la tardança a resoldre una sol·licitud d'ajuda a la dependència, ens n'han presentades moltes més, i en el moment de tancar este informe hem rebut un total de 1.864 escrits individuals de queixa.

El Síndic de Greuges ha emés 365 resolucions dirigides a la Conselleria de Benestar Social, en les quals s'ha recomanat que resolga els expedients a què es referixen i que atorgue les prestacions que corresponen, d'acord amb la valoració i el programa individual d'atenció.

## **VI. OCUPACIÓ PÚBLICA**

### **1. Introducció**

Hem fet una selecció de les queixes més significatives que reflectisquen tant la varietat de qüestions plantejades com la tipologia dels empleats públics: docents, sanitaris, treballadors de l'Administració General i Especial del Consell, de l'Administració de Justícia i de corporacions locals.

Les queixes relatives a ocupació pública, formulades durant l'any 2008 davant el Síndic de Greuges, sumaren un total de 151: 35 menys que en l'any 2007.

Les qüestions que ens han estat plantejades com a objecte de les queixes en esta àrea de treball tenen a veure amb els temes següents:

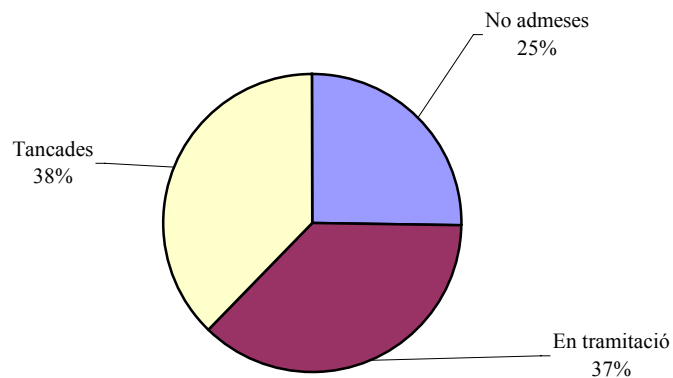
- El cup de reserva per a l'accés a l'ocupació pública de persones amb discapacitat.
- La contractació de personal temporal sense respectar els principis constitucionals d'igualtat, mèrit i capacitat.
- Les borses de treball (falta de titulació, discriminació dels interins respecte dels fixos quant als requisits per a exercir un lloc de treball). L'exercici de llocs de treball en dependències de l'Administració per part de personal extern a esta.
- L'excés de contractes temporals en l'Agència Valenciana de la Salut.

- La integració de personal de zona en equips d'atenció primària.
- La possibilitat d'exercir teletreball per part d'una persona amb discapacitat.
- En matèria retributiva, la falta d'abonament de triennis a personal temporal o interpretació de les normes sobre indemnització per raó del servei.
- Quant a la jornada, els permisos i les llicències, les demores a l'hora de concedir sol·licituds de reducció de jornada o la problemàtica de la concreció horària d'estes.
- Qüestions relatives a la conciliació de la vida laboral i familiar.
- La formació i el canvi de lloc de treball per capacitat disminuïda.

## 2. Ocupació pública en xifres

### 2.1. Anàlisi quantitativa

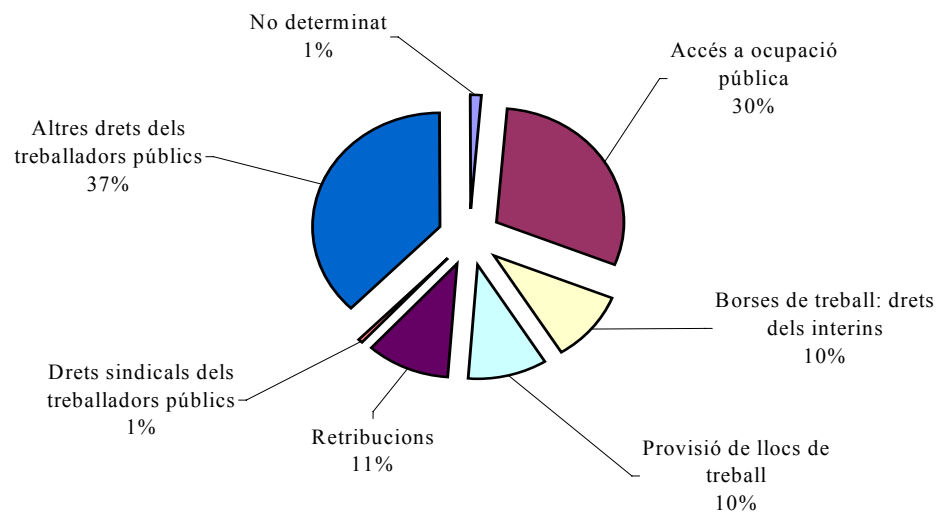
No admeses	38	25,17%
En tramitació	56	37,09%
♦ <i>En tràmit normal</i>	56	37,09%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	57	37,75%
♦ <i>Per solució</i>	17	11,26%
♦ <i>Se solucionarà</i>	4	2,65%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	25	16,56%
♦ <i>Altres motius</i>	3	1,99%
♦ <i>Resolucions</i>	8	5,30%
• Acceptades	8	5,30%
• No acceptades	0	0,00%
<b>Total queixes</b>	<b>151</b>	<b>100,00%</b>





## 2.2. Anàlisi qualitativa

Àrea d'Ocupació Pública	Queixes
No determinat	2
Accés a ocupació pública	45
Borses de treball: drets dels interins	15
Provisió de llocs de treball	15
Retribucions	16
Drets sindicals dels empleats públics	1
Altres drets dels empleats públics	57
<b>Total Àrea d'Ocupació Pública</b>	<b>151</b>



### 3. Accés a ocupació pública

La queixa núm. 080802 es referia al còmput del contingent de reserva per a persones amb discapacitat en els processos selectius d'ocupació pública. L'interessat va formular queixa en relació amb les convocatòries d'oferta pública d'ocupació i manifestava que, mitjançant l'aplicació de la normativa vigent, s'està perjudicant els discapacitats perquè no poden accedir a les places de torn lliure una vegada cobert el contingent de reserva assignat a estos, tot i que la seua puntuació siga superior a l'obtinguda pels aspirants del sistema general.

L'interessat va basar la seua pretensió en el fet que això ja va ser corregit per altres administracions, tal com s'arplega en l'Ordre APU/3416/2007 del Ministeri d'Administracions Públiques, de 14 de novembre, per la qual s'establixen les bases comunes que regiran els processos selectius per a l'ingrés o l'accés en cossos o escales de l'Administració General de l'Estat, la qual exposa:

“Desé. Accés de les persones amb discapacitat

4. En el cas que algun dels aspirants amb discapacitat que s'haja presentat pel contingent de reserva superara els exercicis corresponents, però no obtinguera plaça i la seua puntuació fóra superior a l'obtinguda pels aspirants del sistema general (lliure o promoció interna), este serà inclòs pel seu ordre de puntuació en el sistema d'accés general.”

L'Administració va manifestar que en tot moment s'havia complit la normativa vigent i que si esta es modificava, per exemple, a través del projecte de Llei de funció pública valenciana per al desenvolupament de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, caldria atendre a la normativa vigent a cada moment.

La situació d'accés a l'ocupació de les persones amb discapacitat reflectix una alarmant desproporció respecte de la població sense discapacitat, ja que la seua taxa d'ocupació és molt inferior a la d'aquelles, i per a solucionar-ho és necessari que els poders públics adopten mesures eficaces de foment de l'accés a l'ocupació d'estes persones, com també que vetlen pel compliment efectiu de les normes, sobretot, en matèria de contingents de reserva de llocs de treball, que es manifesta com la mesura de discriminació positiva més efectiva sense que per això implique deixar d'exigir a tots els opositors el mínim requerit per a obtenir la plaça, ja que d'una altra manera s'estaria desvirtuant la discriminació positiva.

Per acabar, hem de deixar constància de la doctrina del Tribunal Constitucional en relació al sistema de contingents, torns o reserves per a persones discapacitades, segons la qual: no són discriminatoris, les proves selectives han d'adaptar-se perquè l'aspirant amb discapacitat pugua realitzar-les en condicions d'igualtat i esta adaptació no comporta, en cap cas, rebaixar el nivell de dificultat de les proves.

Una vegada dit això i atés que no hi vam apreciar incompliment de normes jurídiques, vam suggerir a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques que, per a les pròximes convocatòries als llocs d'oferta d'ocupació pública, els aspirants amb discapacitat que es presenten pel contingent de reserva i que superen els exercicis corresponents però no obtinguen plaça i la seua puntuació siga superior a l'obtinguda

pels aspirants del sistema general, s'incloguen pel seu ordre de puntuació en este sistema lliure.

El secretari autonòmic d'Administracions Públiques va acollir el nostre suggeriment en el moment que en va donar trasllat a qui estan elaborant el projecte de futura Llei de funció pública valenciana.

D'altra banda, en la queixa núm. 070486, sobre dilacions indegudes en procediment de tramitació d'un expedient de modificació de plantilla, la interessada assenyalava que va participar en l'últim concurs de consolidació de places ATS/DUE en les institucions sanitàries dependents de la Conselleria de Sanitat, i que havia estat traslladada de l'Hospital General d'Elda al Consultori del C/ Portugal d'Alacant. Va prendre possessió de la plaça amb el número 1949, amb denominació/especialitat ATS/DUE CON EXT/I.I.A.A.

La interessada manifestava en el seu escrit que en cap moment va ser informada que en el Consultori del carrer Portugal eixien a concurs dues places d'infermera, una amb denominació E.A.P. i l'altra amb CON.EXT., de manera que desconeixia quina era la plaça que estava signant i les condicions d'aquella (i, especialment, el fet que una d'estes places pertanguera a una categoria que calia extingir).

Quan va rebre la nòmina corresponent fou quan va descobrir que la plaça ocupada no pertanyia a l'especialitat E.A.P. sinó CON. EXT. I.I.A.A., i que tenia reconegut un nivell retributiu 94, sensiblement inferior al que correspon a les places de la categoria E.A.P.

La Conselleria de Sanitat ens va informar que es modificaria l'error que existia sobre el lloc ocupat i que iniciaria el procediment legalment establert de modificació de plantilla, per la qual cosa, una vegada finalitzat este tràmit, es corregiria la situació descrita.

Després que haguera transcorregut un període de temps prudencial, ens vam dirigir novament a l'administració implicada per demanar-li, amb la finalitat de proveir millor la resolució final de l'expedient, que remetera a esta institució, en un termini màxim de 15 dies, un informe en el qual ens assenyalara l'estat de tramitació de l'esmentat expedient i les decisions adoptades i executades de cara a modificar la plantilla anunciada i, amb això, solucionar el problema plantejat per la interessada.

Mitjançant informe, el gerent del Departament de Salut número 17 ens deia que la modificació de plantilla relativa al lloc de treball que ocupava la interessada havia estat remesa, en la mateixa data d'emissió de l'informe, a la Conselleria de Sanitat per a ser esmenada adequadament.

En la tramitació d'este procediment, esta institució va poder detectar dilacions i retards que, a causa de la diferència retributiva existent entre el lloc existent i aquell que ha de ser creat en virtut de la modificació, estaven ocasionant un perjudici, també econòmic, a la interessada.

En la mesura que l'error haja pogut afectar els interessos econòmics de la interessada per haver percebut durant estos mesos una retribució inferior a la qual li hauria correspost en cas de no haver-se produït l'error, esta institució ha de recordar la necessitat que el procediment de modificació de plantilla o altre procediment posterior tramitat a este efecte, es pronuncie expressament sobre la compensació que ha de percebre per la interessada.

Atenent a tot el que hem dit més amunt, vam formular a la Conselleria de Sanitat la recomanació que adoptara totes les mesures que resultaren necessàries per a donar l'adequat impuls a la tramitació de l'expedient de modificació de plantilla relatiu al lloc de treball ocupat per la interessada; esta recomanació va ser acceptada.

D'altra banda, en la queixa núm. 082315, la interessada es va presentar a un procés selectiu corresponent a l'Oferta Pública d'Ocupació de 1994, que va ser objecte d'una revisió d'ofici, la qual va ser impugnada davant la jurisdicció contenciosa administrativa, que les va anul·lar. Mentrestant, la interessada va resultar aprovada, però com que les corresponents places havien estat funcionaritzades, i com que la relació jurídica guanyada és laboral, la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques no li havia permés prendre possessió de la plaça. La queixa es troba en tramitació.

D'altra banda, en la queixa núm. 081006, referida a la borsa de treball, grup E, de la Generalitat, l'interessat ens manifestava que havia presentat una instància per a ser admés en la borsa d'ocupació temporal de funcionaris interins, grup E, sector Administració General, en la qual figurava com a requisit bàsic estar en possessió del Certificat d'Escolaritat; en l'apartat "Altres titulacions" es valorava la possessió de títols acadèmics iguals o superiors a l'exigit per a l'exercici dels llocs que calia cobrir; d'acord amb la seua autobaremació, li corresponia un total de 23 punts; no obstant això, en la relació definitiva havia obtingut únicament 19 punts perquè no li havien estat valorats tres punts equivalents als títols aportats, en concret, el Certificat d'Escolaritat.

Així mateix, es va aportar una nota informativa, expedida per la Inspecció Educativa de la Direcció Territorial d'Educació d'Alacant, en la qual estableix que: "el títol de Graduat Escolar implica el compliment de l'obligació escolar, una circumstància que garanteix el Certificat d'Escolaritat i que, per tant, implícitament, té el valor d'aquell, un aspecte que pot també justificar-se amb les certificacions anuals que consten en el seu llibre d'escolaritat".

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar un informe a les administracions implicades, Conselleria de Justícia i Administracions Públiques i Conselleria d'Educació.

En l'informe de la Conselleria d'Educació es deia, entre altres qüestions, el següent: "(...) el Certificat Escolar implica el reconeixement oficial i implícit del compliment de l'obligació escolar, sense arribar a la consideració acadèmica de títol, i el títol de Graduat Escolar implica a més el reconeixement que l'alumne ha superat el nivell mínim de coneixements requerits (...)".

Per la seua banda, la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques va informar el següent:

“(…) El Sr. (…) forma part de la borsa d'ocupació temporal del grup E de la Generalitat Valenciana i va ser baremat d'acord amb els criteris seguits per esta Conselleria. Entre la documentació presentada al moment oportú es trobava únicament el títol de tècnic superior en manteniment i muntatge d'edifici i procés. Per això, es va considerar com a requisit de participació, sense que poguera computar-se així mateix com a mèrit específic.

Si bé en via d'al·legacions va aportar més titulacions —el Graduat Escolar i el títol de Tècnic Auxiliar— el Tribunal Suprem assenyala que el tràmit d'esmena previst en l'apartat 1 de l'article 71 de la LRJAPAC resulta plenament aplicable als procediments selectius o de concurrència competitiva, però s'estén únicament als documents preceptius, és a dir, comprén aquells requisits imprescindibles per a donar curs a la sol·licitud”.

Si bé el ciutadà, en el seu escrit inicial de queixa, ens va informar que havia presentat tots els títols acadèmics que posseïa per al seu còmput i integració en la borsa de treball convocada, esta informació va ser contrastada amb l'informe de l'Administració, en concret per la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, que especifica que l'interessat va presentar dins del termini de presentació d'instàncies únicament el títol de tècnic superior en Manteniment i Muntatge d'Edifici i Procés, per això, es va considerar este com a requisit de participació, sense que es poguera computar, així mateix, com a mèrit específic. No obstant això, posteriorment, en via d'al·legacions, una vegada publicada la llista provisional d'admesos, va ser quan el ciutadà va aportar una nova titulació que també posseïa. Per tant, l'actuació descrita va implicar l'aportació de nova documentació i no l'esmena de documentació que ja haguera estat aportada.

Per tot això, la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, seguint la doctrina jurisprudencial de l'article 71 de la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, no va valorar i computar a l'efecte de mèrits aquella nova documentació acreditativa de titulacions.

Com que no constava cap escrit d'al·legacions que desvirtuara el que havia informat l'Administració, li vam comunicar que tancàvem el seu expedient, ja que del detallat estudi de la seua queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'administració afectada no deduïem l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els seus drets.

Finalment, en la queixa núm. 082664, sobre la contractació de personal interí en l'Ajuntament d'Aspe, la interessada manifestava que va tenir coneixement per terceres persones que l'Ajuntament d'Aspe va fer una oferta d'ocupació pública, per a la qual es va dirigir al SERVEF de Novelda amb la finalitat que este li proporcionara candidats per a ocupar les vacants. Per este motiu, la promotora de la queixa va sol·licitar al SERVEF una carta de presentació i citació, requisit per a poder optar a les places oferides.

La directora del SERVEF li va denegar la petició per no complir la condició d'un any d'experiència en el lloc, una exigència que en un primer moment va posar l'ajuntament. Per la seua banda, el SERVEF ens ha manifestat que es van seleccionar els 6 candidats amb més antiguitat i que cobrien el perfil, però no hi apareixia la interessada.

El dia 14 de maig eliminen l'anterior requisit que no permetia a la interessada optar a la plaça, i per això esta torna a acudir al SERVEF i sol·licita novament la referida carta de presentació i citació. De nou li deneguen la sol·licitud, en esta ocasió la directora del SERVEF argumenta que segueix el procediment marcat i que només enviarà 6 candidats seguint l'antiguitat com a demandants d'ocupació.

La interessada va presentar un escrit davant l'Ajuntament d'Aspe per sol·licitar que s'anul·lara el procediment i que es tornara a convocar en condicions justes i d'igualtat per a tots els ciutadans. Este mateix dia presenta també un escrit davant l'oficina del SERVEF per entendre que estava sent discriminada respecte d'altres demandants d'ocupació, pel fet que tinga més o menys antiguitat com a aturada.

El SERVEF va contestar a l'escrit de la interessada argumentant que la directora del centre li va explicar el procediment seguit en la tramitació d'estes ofertes, i que el centre del SERVEF d'ocupació es limita a gestionar la sol·licitud de treballadors que presenten les empreses i s'ajusta escrupolosament als requeriments continguts en les ofertes.

Així les coses, la qüestió que calia dilucidar era la de si l'ajuntament va ser respectuós amb els principis constitucionals i legals d'accés a l'ocupació pública, encara que este siga no permanent.

Estos principis són els d'igualtat (art.23.2 de la Constitució), mèrit, capacitat (art. 103.3 de la Constitució) i publicitat (art. 10.2 de l'Estatut bàsic de l'empleat públic en referència directa al funcionari interí). El que s'entén per igualtat, mèrit i capacitat és de sobres conegut per les reiterades sentències sobre això del Tribunal Constitucional.

La jurisprudència del Tribunal Suprem, la doctrina i les normes de diferent rang han reiterat que la selecció del personal temporal ha de realitzar-se tot seguint els principis anteriors.

Així doncs, no hi ha dubte que l'Ajuntament d'Aspe va incomplir la normativa bàsica per a l'ingrés en l'ocupació pública, com el seu informe reconeix, i va acudir al SERVEF perquè remetera candidats, el que, lògicament, impedia la possibilitat d'accés en condicions d'igualtat a persones no inscrites com a demandants d'ocupació o no inscrites en l'oficina d'Aspe.

Quant a la intervenció del SERVEF no cal fer cap retret, per dues raons: la primera, perquè no és una entitat hàbil per a la selecció d'empleats públics, i la segona, perquè no hi ha perquè dubtar que s'actuara objectivament seleccionant els més antics com a demandants d'ocupació.

Per consideració a tot això, vam recordar el deure legal de reclutar els empleats públics no permanents amb respecte als principis d'igualtat, mèrit, capacitat i publicitat segons s'ha exposat; este recordatori va ser acceptat per l'Ajuntament d'Aspe i per això vam donar per finalitzada la investigació.

#### 4. Borses de treball: drets dels interins

En la queixa núm. 070111, les interessades manifestaven que es trobaven treballant en l'Ajuntament de Torrent, en la secció de biblioteques, pertanyent a una borsa de treball del grup E i, per tant, que es trobaven contractades temporalment.

Segons relataven les promotores de l'expedient de queixa, al juny de 2006 es va produir l'obertura d'una nova biblioteca en aquella ciutat i, amb això, la creació d'unes noves places vacants per a cobrir els servicis i horaris que s'oferixen en esta nova biblioteca.

D'acord amb el relat fàctic realitzat per les promotores de la queixa, la borsa de treball del grup E es componia de vuit persones, de les quals sis havien obtingut el nomenament d'interines, mentre que elles dues, tot i que hi havia places vacants en la seua secció (biblioteques) i fins i tot en altres seccions de l'ajuntament, no havien obtingut idèntic tractament.

Segons les interessades, davant esta situació, van parlar amb el cap de secció per comprovar quines possibilitats tenien d'accedir a un lloc de funcionari interí com la resta dels membres de la borsa de treball, i la seua contestació va ser que això no seria possible.

Les interessades ens comunicaven en el seu escrit, així mateix, que, al juny de 2006, es va sol·licitar per l'ajuntament una subvenció a l'EMCORP, fet que va motivar la concessió de sis llocs de treball de categoria C durant quatre mesos i sense dret a renovació per a realitzar una funció de catalogació de llibres i material. Segons assenyalen, els va sorprendre que, acabat el contracte, en principi no renovable, se'ls va oferir un contracte pertanyent a la categoria C, encara que els triats per a això no es trobaren en cap borsa de treball d'esta categoria, quan, no obstant això, existia en l'ajuntament convocada una borsa de treball d'esta categoria.

Segons assenyalen les interessades, esta situació estaria motivada per ser estes persones familiars del secretari de l'alcalde de l'Ajuntament de Torrent.

Tal com estableix de manera unànime la nostra jurisprudència, la inclusió en una borsa de treball no genera cap dret als inclosos en aquella de cara a l'obtenció d'un lloc de treball, sinó tan sols una mera expectativa, consistent a ser cridat, en cas que sorgisca la necessitat de contractació, amb preferència a qui figuren inscrits en esta borsa en posicions posteriors.

En relació amb esta qüestió, resulta necessari recordar que l'article 103 de la Constitució espanyola és clar a l'hora de prescriure, en el seu apartat tercer, que: "La llei regularà l'estatut dels funcionaris públics, l'accés a la funció pública d'acord amb els principis de mèrit i capacitat (...)".

Davant este precepte, complementat pel que preveu l'article 14 del text constitucional, la jurisprudència no ha tingut excessius problemes per a reclamar l'aplicació dels principis d'igualtat, mèrit i capacitat en els procediments de selecció per a l'accés a la condició de funcionari públic.

És cert que, en el cas analitzat, no pot oblidar-se que no ens trobem davant la tessitura d'arbitrar un sistema de provisió de places de carrera, sinó de conformar llistes per a la crida de personal interí.

En este tipus de situacions, convé destacar que el Tribunal Suprem, després de recordar que les exigències dels principis constitucionals d'igualtat, mèrit i capacitat ressalten amb tot el seu vigor quan es projecten sobre l'ingrés en la funció pública de carrera, ha establert que estos principis no poden projectar-se amb el mateix nivell d'intensitat sobre el personal interí, la selecció del qual, lògicament, exigix menys rigor, tenint en compte que a través d'aquella es tracta de cobrir necessitats sobrevingudes i peremptòries, susceptibles d'una cobertura prèviament planificada; precisament per això, l'alt tribunal conclou que, per tal motiu, encara que la selecció de personal interí ha de respectar els condicionaments constitucionals de l'actuació administrativa i, per tant, ha posat que es porte a terme amb total respecte dels principis d'objectivitat i interdicció de l'arbitrarietat, no pot extremar-se l'observança del dret consagrat en l'article 23.2 de la Constitució espanyola, fins a l'extrem de configurar necessàriament la provisió de personal interí com una oposició d'accés a la funció pública de carrera.

No obstant això anterior, no deixa de ser menys cert que el Tribunal Suprem ha conclòs també que:

“Davant qualsevol circumstància o irregularitat per molt greu que siga esta, preval sempre en la selecció de personal laboral al servici de l'Administració pública l'exigència del compliment dels principis constitucionals derivats dels articles 14, 23.2 i 103.3 de la Constitució, de manera que no serà possible, en cap cas, incorporar-se a l'Administració sota una relació jurídica laboral sense haver superat prèviament un procés selectiu a l'empara dels citats principis constitucionals d'igualtat, mèrit i capacitat.”

Com fàcilment podrà col·legir-se, si esta és la conclusió a què arriba el Tribunal Suprem respecte de la cobertura de llocs de treball pel sistema de contractació laboral, amb més motiu haurien de regir estos principis en la selecció de personal amb caràcter interí.

Estos principis d'igualtat, mèrit i capacitat trobarien d'esta manera la seua raó de ser més enllà de la dicció literal del text constitucional, en el principi d'objectivitat (reconegut en l'article 103.1 de la Constitució espanyola), i exigix en l'àmbit de les relacions d'ocupació que l'Administració no puga reclutar lliurement el seu personal; és a dir, solament podran accedir a l'ocupació aquells ciutadans que acrediten ser els més idonis, de manera que el citat principi es constituïx en projecció de l'estat de dret (article 1.1 CE) i per això, garantix l'existència d'una autèntica “neutralitat administrativa”, l'única finalitat de la qual és la satisfacció de l'interés general.

Tal com resumix perfectament, en este sentit, el Tribunal de Justícia de la Comunitat Valenciana, fins i tot en el cas del nomenament de funcionaris d'urgència: “(...) és necessari que existisca un coneixement públic de la necessitat de provisió del lloc, les seues característiques essencials i els requisits exigits per a la seua provisió, de manera que faça possible la concurrència que permeta efectuar la selecció d'acord amb els principis de mèrit i capacitat.”



De manera que la falta de publicitat impediria, en tot cas, l'aplicació d'estos principis constitucionals, i resulta evident, per això, la contrarietat amb el dret de l'acte de nomenament i n'escau l'anul·lació.

L'anàlisi de l'assumpte objecte del present expedient permet deduir que no poden entendre's adequadament observats els principis d'igualtat, mèrit i capacitat anteriorment assenyalats si s'ha optat per la contractació d'unes persones que no havien superat prèviament cap procediment selectiu, expressiu dels seus mèrits i capacitat; i a més si s'ha actuat sense la publicitat adequada que permeta la concurrència d'altres possibles candidats i, especialment, si s'ha actuat prescindint de recórrer a una borsa de treball específicament convocada per a la cobertura d'estos llocs de treball, composta per persones que, gràcies a la seua participació en un anterior procediment selectiu, sí que havien acreditat el seu mèrit i capacitat per a ocupar les places vacants.

Després de la detinguda anàlisi de la qüestió, vam efectuar les recomanacions següents:

1. Que s'anul·len els actes de selecció i provisió de les sis places d'auxiliar de biblioteca objecte del present expedient, en virtut del que preveu l'article 62 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

2n. Que es cobrisquen les vacants mitjançant el recurs a sistema de selecció que assegure el respecte als principis d'igualtat, mèrit i capacitat previstos constitucionalment, com pot ser el recurs a la borsa de treball constituïda a este efecte.

L'Ajuntament de Torrent va contestar argumentant la no-acceptació de les recomanacions.

D'altra banda, en la queixa núm. 081959, el seu autor manifestava que figura en la borsa de socorristes de l'Ajuntament de Rafal i en la llista de socorristes de Rafal que gestiona el SERVEF; en anys anteriors, les vacants es proveïen a través de la borsa, però per a este estiu s'ha acudit al SERVEF, que ha remés a l'Ajuntament una persona que, segons l'interessat, no està en la llista de Rafal.

Actualment estem esperant que l'interessat formule al·legacions a l'informe del Sr. alcalde-president de Rafal.

En la queixa núm. 082020, un òrgan sindical va qüestionar la legalitat d'unes borses internes existents en cada hospital per a cobrir baixes de menys d'un mes per les següents raons: en primer lloc, no són objecte de publicitat i s'hi inclouen persones amb sols presentar un *curriculum vitae*; en segon lloc, no es respecta l'ordre i es diu sempre a determinades persones, les quals, acumulant diverses substitucions de poc temps, poden acreditar més experiència a fi d'integrar-se en la borsa general. L'expedient es troba pendent de resoldre's.

D'altra banda, en les queixes núm. 082441 i 082497, sobre titulació per a l'acompliment de llocs de treball d'Especialistes en Integració Social, les reivindicacions de les

interessades se centraven en el següent: en el CAMP “Santa Faç” d'Alacant, com en el “Peñarrubia” de Villena i en el “Vall d’Umbri” de Borriol existixen els llocs de treball de curadores, les funcions de les quals podem resumir en l'atenció directa als usuaris, que són discapacitats severes i profunds majors de 16 anys.

A més en “Santa Faç” existixen els llocs de treball d'Especialistes en Tasques Assistencials i Recuperadores (ETAR) les funcions dels quals, a més de l'atenció directa als usuaris, comprenen la coordinació i supervisió d'un grup de curadors. Estos llocs de treball eren tradicionalment laborals i fa pocs anys es funcionaritzaren a través de la superació de cursos amb esta finalitat, però tanmateix es va mantenir la primitiva classificació com a grup D (curadores) i C (ETAR).

També hem de deixar constància de l'existència en les relacions de llocs de treball dels denominats educadors d'educació especial, grup C, les funcions del qual són les mateixes que els curadors, és a dir, l'assistència directa a discapacitats psíquics en qualsevol grau, però que, per estar en edat escolar, són atesos en aules d'educació especial en lloc d'en CAMP.

Sobre esta base, i tenint en compte el que va manifestar qui llavors era conseller de Benestar Social, la Secretaria General d'esta Conselleria va elaborar el Pla d'ocupació del sector de discapacitats.

Així les coses, resulta que no és necessari analitzar ni justificar la conveniència de la reclassificació a què es referix el Pla d'ocupació, ja que la Conselleria per a la qual prestaven els seus servicis els curadors i ETAR, açò és, Benestar Social, ho va considerar convenient i ho va argumentar suficientment en la corresponent memòria.

El règim jurídic dels plans d'ocupació està regulat en diverses disposicions addicionals de la vigent Llei de funció pública valenciana. En relació amb la qüestió objecte de la queixa, l'art. 53 de la mateixa llei reconeix el dret a la promoció interna.

Finalment, el dret a la carrera administrativa és reconegut com a tal als funcionaris públics en l'art. 46.c) de la Llei de funció pública valenciana, i és desenvolupat en l'art. 50, és a dir, que el dret a la promoció dels funcionaris està plenament reconegut en la Llei de funció pública valenciana.

Amb estos antecedents el Consell va arribar a l'Acord de 16 de febrer de 2007, pel qual s'aprojava el Pla d'ocupació del sector de les persones amb discapacitat. Este Pla, quant al que ací interessa, ordenava la redacció d'unes noves relacions de llocs de treball, com també el següent:

“3. Procés d'integració del personal curador/a a EIS i d'adaptació de la relació jurídica.

Per a ser admés al procés d'integració en el col·lectiu funcional d'EIS i d'adaptació de la relació jurídica es requerix:

a) Estar en possessió de la titulació acadèmica corresponent al grup C, de les establides en l'article 4 de la Llei de la funció pública valenciana o, si escau, en l'article 7.2 del II Conveni Col·lectiu del Personal Laboral al Servici de

l'Administració Autònoma, en la data que finalitze el termini de presentació de sol·licituds per a participar en la convocatòria.

Este requisit podrà ser suplert pel compliment de qualsevol dels dos següents:

1. Tenir una antiguitat de deu anys en el grup D en la data de publicació d'este Pla d'ocupació en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.
2. Tenir una antiguitat de cinc anys en el grup D i superar el curs específic de formació previst en l'apartat 4.2.3 d'este Pla.

b) Ser contractat/da laboral fix/a o funcionari/ària de carrera al servei de l'Administració del Consell, pertanyent al grup de titulació i amb la relació jurídica i situació que a continuació s'indica:

1. Ser contractat/da laboral fix/a o funcionari/ària de carrera del grup D i pertànyer al col·lectiu de curador/a (...).

I respecte del personal interí, es diu:

“7.3. Al personal laboral temporal i funcionari interí que, en la data de la modificació dels llocs de curador i d'ETAR, es trobe ocupant llocs de les categories esmentades, se li aplicaran les següents regles:

a) Si està en possessió de la titulació acadèmica exigida, es nomenarà funcionari interí d'este grup B, TIMS, o del grup C, EIS, segons escaiga, amb els efectes i la presa de possessió del dia en què ho facen aquells que sí que hagen superat el procés.

b) Si no té la titulació a què es referix l'apartat anterior, cessarà el dia immediatament anterior a la data d'efectes de la nova classificació del lloc i es reincorporarà a la seua borsa de treball en les condicions que li corresponguen.”

Del que hem exposat es dedueix, en primer lloc, que el personal fix té un tracte de privilegi quan pot substituir la falta de titulació adequada per a accedir al grup C per determinats anys de servei, amb curs d'adaptació o sense, la qual cosa no es predica del personal temporal. D'altra banda, existix una fórmula de molt confusa redacció que disposa que el personal interí cessarà amb la data d'efectes de la nova classificació de llocs i es reincorporarà a la seua borsa de treball en les condicions que li corresponguen. A quina borsa s'està referint el Pla?; la seua borsa és la de curadors.

La Resolució de 3 de juliol de 2008, de la Direcció General d'Administració Autònoma, per la qual es va constituir la borsa d'ocupació temporal per al nomenament de funcionaris interins, grup C, sector administració especial, Especialista en Integració Social (EIS), per a prestar servicis en la Residència de Discapacitats Camp “Santa Faç” d'Alacant, “Peñarrubia” de Villena i “Vall d'Umbri” de Borriol, disposa que:

“Tercer

1. Per a formar part de la borsa cal estar en possessió de la titulació acadèmica corresponent al grup C, d'acord amb el que estableix l'article 4 de la Llei de la funció pública valenciana i en l'article 7.2 del II Conveni Col·lectiu del Personal al Servei de l'Administració Autònoma.

La possessió dels requisits s'haurà d'acreditar abans del nomenament, en el termini que a este efecte es concedix, llevat que ja consten acreditats i inscrits davant la Direcció General d'Administració Autònoma; en este cas bastarà al·legar-los i indicar quan i a quins efectes es va presentar la documentació justificativa.

2. Així mateix, podrà formar part d'esta borsa el personal que ocupe llocs de curador en els centres anteriorment esmentats i que resulte cessat com a conseqüència del Pla d'ocupació, quan reunisquen els requisits de titulació exigits.”

D'esta manera, el personal temporal que no reunisca els requisits de titulació no té la possibilitat d'ingressar en la borsa d'EIS, la qual cosa deixa al descobert la borsa a la qual es referix el Pla d'ocupació.

La lectura integrada de tot el que s'ha exposat fins ara revela que s'ha donat un tracte discriminatori per raó de la relació jurídica que es manté amb l'Administració.

La Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut bàsic de l'empleat públic es referix expressament als funcionaris interins en el seu art. 10, i en el paràgraf 5 disposa que: “Als funcionaris interins els serà aplicable, quan siga adequat a la naturalesa de la seua condició, el règim general dels funcionaris de carrera.”

Què caracteritza l'interí? La temporalitat en el càrrec; d'altra banda, percepen les mateixes retribucions que els fixos, inclosos triennis, participen en eleccions sindicals, ocupen les mateixes funcions que els fixos, i tenen, en definitiva, les mateixes obligacions i drets. Per tant, entenem que es dóna un tracte injustificat i per tant, atemptador al principi d'igualtat consagrat en l'art. 14 de la Constitució.

No insinuem que se'ls concedisca un tracte de favor per a accedir a la condició de fix, sinó que se'ls done un tracte igual que als fixos a l'efecte de formar part de la borsa d'EIS.

Els tribunals i la doctrina han tractat la qüestió i han arribat a la conclusió que el personal temporal té els mateixos drets i obligacions que el fix en allò que li siga consubstancial.

Com a conseqüència, i amb fonament en els antecedents jurídics referits, vam recomanar a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques que adoptara les iniciatives pertinents a fi que les curadores interines puguin accedir a la borsa de treball d'especialistes en integració social en les mateixes condicions de titulació i homologació, en cas que no la tinguen, que les curadores fixes.

En este moment, estem esperant rebre la contestació a esta recomanació.

## **5. Provisió de llocs de treball**

La Junta de Personal dels Servicis Centrals de l'Administració del Consell va formular l'escrit de queixa núm. 061488, en el qual, en essència, es denunciava que:

- personal de les empreses públiques VAERSA i TRAGSA prestava servicis en les dependències de certes conselleries, i disposava de telèfon Ibercom i compte de correu electrònic del domini “gva”, i que feia els seus treballs sota la direcció i règim organitzatiu de funcionaris de la Generalitat.
- personal d'altres empreses amb les quals alguns departaments autonòmics van subscriure contractes administratius d'assistència i/o consultoria prestaven, en realitat, servicis en les mateixes circumstàncies esmentades en l'anterior paràgraf.
- treballadors autònoms també havien subscrit contractes administratius d'assistència, i duien a terme, així mateix, el seu treball en les referides circumstàncies.
- a més del Síndic de Greuges, havien posat els fets en coneixement de la Inspecció de Treball i Seguretat Social.

Una vegada efectuades distintes i complexes diligències d'investigació, concloguérem afirmant que si l'Administració necessita més efectius de personal, el que ha de fer és una adequada planificació de recursos humans i crear els necessaris i proveir-los pels sistemes legals.

La nostra institució ha de vetlar perquè les administracions prestin els servicis públics de conformitat amb el que estableix la Constitució i les lleis, i no qüestiona com es prestin, i admet perfectament que es prestin acudint a les diferents formes previstes en la Llei de contractes del sector públic.

Ara bé, si s'acudix a una empresa del sector privat a través de la contractació administrativa o del sector públic a través d'encàrrec de gestió, ha de ser amb respecte ple a la legislació de contractes i a la Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, mai per a pervertir-les i aportar efectius humans que responen a necessitats permanents, i si són conjunturals, al funcionari interí.

Per això, i per consideració al que s'ha exposat, vam recordar a totes les conselleries el deure legal de respectar la legislació sobre ocupació pública, laboral i funcional sobre contractació administrativa i sobre encàrrecs de gestió, i evitar que persones que no tinguen relació jurídica directa amb les distintes conselleries prestin servicis en les seues dependències, sotmeses al règim de direcció i organització de funcionaris públics i realitzant funcions pròpies d'empleats públics. Este recordatori es va remetre amb l'advertiment que no ha estat possible determinar amb rotunditat si ha incorregut o està incorrent en les irregularitats descrites en el present escrit. El recordatori va ser acceptat per totes les conselleries.

D'altra banda, la queixa núm. 070564 es referix a la puntuació en concurs de trasllats en el cos de professors d'ensenyament secundari - especialitat Biologia i Geologia.

La Conselleria d'Educació va convocar concurs de trasllats de funcionaris docents dels cossos de professors d'ensenyament secundari, professors tècnics de formació professional, professors d'escoles oficials d'idiomes, catedràtics i professors de Música i Arts Escèniques i professors i mestres de Taller d'Arts Plàstiques i Disseny.

La interessada va participar en qualitat de professora d'ensenyament secundari, especialitat Biologia i Geologia. Juntament amb la sol·licitud, va adjuntar una relació de documents sobre el barem de mèrits.

Li van valorar el títol de doctora, però no les altres titulacions universitàries, i per això va presentar una reclamació respecte dels resultats provisionals en la Direcció Territorial de València, que no va ser atesa, per la qual cosa la va reproduir davant els resultats definitius amb idèntic resultat.

Una vegada examinats els informes remesos a esta institució per l'Administració educativa, hi vam poder comprovar que la interessada no va cometre cap error ni omissió, sinó que expressament indicava que acompanyava la documentació acreditativa de les segones titulacions, i cal suposar que així va ser perquè se li va baremar el doctorat, i perquè sembla que, finalment, sí que existix el títol de llicenciatura en Ciència i Tecnologia dels Aliments.

Encara que no fóra així, si l'Administració, quan validà la documentació, hi observà que s'havia omés documentació, havia d'haver requerit la interessada perquè l'aportara, màximament quan esta va advertir de l'omissió en dues ocasions, de conformitat amb el que disposa per a estos casos en la Llei 30/1992, de 26 de novembre de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

A causa de tot el que acabem de dir, vam recomanar a la Conselleria d'Educació que revisara, d'ofici, la puntuació atorgada a la interessada en el concurs de provisió de llocs de treball, en el sentit de reconèixer-li com a segones titulacions universitàries les de diplomatura en Tecnologia dels Aliments i llicenciatura en Ciència i Tecnologia dels Aliments, i que aplicara les conseqüències que es deriven de la nova puntuació atorgada a l'adjudicació de llocs de treball. Esta recomanació no va ser acceptada en un informe raonat.

D'altra banda, la queixa núm. 070974 té com a objecte l'excés de contractes temporals en l'Agència Valenciana de la Salut.

Representants de la FSS de CCOO-PV, STS-IV, FSP UGTE-PV van formular un escrit de queixa sobre l'assumpte referit i es va sol·licitar informe a la Conselleria sobre el nombre de contractes efectuats fora de plantilla (acumulacions de tasques i atencions continuades) i les seues durades. No obstant això, durant la tramitació de la investigació l'Administració i els sindicats van arribar a un acord i, per tant, vam concloure la investigació.

En la queixa núm. 081252 es plantejava la integració d'un infermer de zona en l'equip d'atenció primària.

Una vegada finalitzada la corresponent investigació, vam comprovar que el dret a la integració no és tal sinó una mera expectativa que es veu condicionada a la posada en comú de la Conselleria de Sanitat i d'Economia, Hisenda i Ocupació, i frustra els interessos legítims de les persones afectades, a més de distorsionar el funcionament dels centres sanitaris, ja que és sabut que el règim horari del personal sanitari de contingent i

de zona és diferent al de la resta. Són un cos que s'ha d'extingir, d'integració voluntària en els equips d'atenció primària (disposició transitòria 2 i disposició final 1 del RD 137/84 i disposició transitòria 3 de la Llei 55/2003), amb un sistema retributiu, dedicació i horari, distint del règim jurídic que resulta d'aplicació al personal d'equips d'atenció primària.

Com a conseqüència, vam recomanar a les conselleries d'Hisenda, Economia i Ocupació i de Sanitat que, dins de les seues respectives competències, porten a terme les accions necessàries perquè es pugui produir l'efectiva integració de l'interessat en un equip d'atenció primària, i estem esperant les seues respostes.

D'altra banda, en la queixa núm. 82680, sobre teletreball, l'interessat manifesta que està en situació d'excedència laboral en la Universitat de València, on era traductor-corrector, ja que té agorafòbia i hipersensibilitat al soroll, i per això se li ha reconegut un 51% de grau de discapacitat. Es va posar en contacte amb el Servei de Recursos Humans de la Universitat de València amb la finalitat de reincorporar-se a aquella institució i va sol·licitar realitzar el seu treball des de casa a través d'Internet. Per a això es va recolzar en els següents arguments que no van ser atesos:

- La naturalesa del seu treball permet esta alternativa perfectament.
- La creació del teletreball és un 50% més barata que un lloc de treball presencial.
- A Ontinyent existix una Extensió Universitària de la Universitat de València, a la qual ell podria estar adscrit.

La Universitat manifesta en el seu informe que, tot i que la proposta és suggeridora, no es troba prevista en la legislació vigent, així com que existixen dubtes jurídics quant a la possibilitat del reingrés, ja que quan el promotor de la queixa va sol·licitar l'excedència existia un termini màxim de cinc anys, transcorreguts els quals no va sol·licitar la pròrroga. D'altra banda, vam demanar informe al Servei de Prevenció de Riscos Laborals sobre la possibilitat de considerar la proposta de l'interessat com a adaptació del lloc de treball; no obstant això, l'informe indica que com que no és una persona en actiu en la Universitat, no pot emetre este informe. En este moment, l'expedient es troba pendent de resoldre's.

## **6. Retribucions**

L'autor de la queixa núm. 071538 va sol·licitar l'assignació del component retributiu relacionat amb la formació permanent del professorat (abonament de sexennis). No obstant això, fins a la data d'interposar la seua queixa, i a pesar d'haver transcorregut més d'un any, no havia estat resolta la seua sol·licitud. L'incompliment dels terminis i la falta de resolució comporta la vulneració de l'ordenament jurídic. Per tant, queda acreditat un retard en la tramitació de l'expedient.

La falta de compliment dels terminis per a resoldre expedients comporta la inobservança de la normativa aplicable referent a això. En efecte, es vulnera el que disposa l'article 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, que determina que el

termini màxim en el qual l'Administració ha de notificar la resolució expressa serà el que fixe la norma reguladora del corresponent procediment.

El Decret 157/1993, de 31 d'agost, del Govern valencià, regula el component retributiu relacionat amb la formació permanent del professorat i la realització d'altres activitats per a la millora de la qualitat de l'ensenyament; mentre que l'Ordre de 10 de juny de 1994 de la Conselleria d'Educació i Ciència regula l'acreditació i la valoració de les activitats per a la millora de la qualitat de l'ensenyament que, a este efecte del complement específic, realitzen els funcionaris docents que impartixen ensenyaments de règim general no universitari.

El termini de resolució de l'assignació del component retributiu relacionat amb la formació permanent del professorat és el general de tres mesos previst en l'article 42.3 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, i el sentit del silenci, positiu, de conformitat amb el que hi ha establert en l'art. 43.2 de la mateixa llei. Per tant, la resolució que es dicte, deguda en tot cas, haurà de ser-ho en els termes a què es referix el mateix art. 43 en el seu apartat 4.a), és a dir, confirmant el silenci positiu.

L'article 47 de la Llei 30/1992 estableix que l'observança dels terminis és obligatòria i l'article 41 obliga a adoptar les mesures oportunes per a remoure els obstacles que impedisquen, dificulten o retarden l'exercici ple dels drets dels interessats o el respecte als seus interessos legítims, i disposar allò que siga necessari per a eliminar tota anormalitat en la tramitació dels procediments.

Però, és més, no és necessari apurar els terminis màxims per a resoldre i notificar, sinó que, posant en pràctica el principi d'eficàcia que l'article 103.1 de la Constitució espanyola encomana a les administracions públiques, els terminis han de reduir-se al mínim, el que reitera l'article 3.2 de la referida Llei 30/1992 quan assenyalava que les administracions públiques es regixen en la seua actuació pels criteris d'eficiència i servici al ciutadà, i l'article 60 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, declara que l'Administració Pública de la Generalitat s'organitza i actua d'acord amb criteris d'eficàcia.

En l'informe de l'Administració s'indica que l'interessat no va acreditar degudament la seua formació. Referent a això, cal assenyalar que la sol·licitud es va presentar el 6 de febrer de 2007 i fins a quatre mesos després no va ser remesa al Registre de Personal Docent, i recordar que la tan citada Llei 30/1992 estableix en el seu art. 71.1 que si la sol·licitud no reuneix els requisits legalment establits, l'Administració haurà de requerir l'interessat perquè l'esmene.

Per tant, vam recomanar a la Conselleria d'Educació que, com més prompte millor, resolguera la sol·licitud en els termes avantdits i que li abonara el complement amb els interessos a què es referix l'art. 17 de la Llei d'hisenda pública valenciana.

D'altra banda, la queixa núm. 080704 versa sobre els desplaçaments inferiors a 30 km per raons de treball. L'interessat tenia plaça i destinació en l'IES Montserrat Roig d'Elx, situat al carrer Carlet núm. 2, com a professor d'ensenyament secundari, especialitat



Educació Física. La seua jornada de treball la presta en la seu de l'IES, llevat dels casos següents:

- els dilluns la comença en l'IES, es desplaça a la Piscina Municipal El Pla, a 4,69 km del centre de treball i hi torna.

-els dimarts, dijous i divendres ha de realitzar un trajecte, bé d'anada o de tornada, entre la Ciutat Esportiva d'Altabix, a 3,67 km i l'IES.

Per tant, es desplaça en vehicle propi un total de 20,39 km setmanals.

Va sol·licitar a la Conselleria d'Educació l'abonament de les despeses de transport com a conseqüència d'estos desplaçaments i li va ser denegada fent una lectura integrada dels arts. 4 i 5 del Decret sobre indemnitzacions per raó del servici i gratificacions per servicis extraordinaris de la següent manera:

“Article 5. Despeses de transport (...) 4. Els desplaçaments als quals es referix l'apartat 4 de l'article 4 donaran lloc a indemnització per despeses de transport, que excepcionalment podran realitzar-se en taxi quan es realitzen dins el mateix terme municipal.

Article 4

4. Els desplaçaments per raons de treball dins del terme municipal, o a distàncies inferiors a trenta quilòmetres d'aquell, no reportaran cap indemnització en concepte de restauració i d'altres despeses. Excepcionalment i prèvia autorització expressa de comissió de servici, podrà reportar-se indemnització en estos desplaçaments.”

Però esta interpretació no es correspon, segons el nostre parer, amb les regles hermenèutiques de les normes jurídiques que estableix l'art. 3 del Codi Civil: “Les normes s'interpretaran segons el sentit propi de les seues paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social del temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i la finalitat d'aquelles”.

Segons el nostre parer, dietes i despeses de transport són dos conceptes diferents que s'emmarquen dins del concepte, més ampli, d'indemnitzacions per raó del servici (com la residència eventual, assistència a tribunals, etc.). Les dietes, al seu torn, comprenen tres subconceptes: allotjament, restauració i altres despeses, però no les despeses de transport; els desplaçaments a menys de 30 km del centre de treball no donen lloc ni a restauració, ni a altres despeses.

Les despeses de transport són a càrrec de la Generalitat, sense límit, màxim o mínim, de distància, però és més, la norma aplicable ho diu expressament: “Els desplaçaments als quals es referix l'apartat 4 de l'article 4 (és a dir, de menys de 30 km) donaran lloc a indemnització per despeses de transport.”

Així doncs, i per consideració al que hem exposat, vam recomanar a la Conselleria d'Educació que abonara a l'interessat les despeses del transport que realitzara per a impartir docència, de conformitat amb el que disposa el Decret 247/1997. La recomanació va ser acceptada.

D'altra banda, la queixa núm. 081476 té com a objecte el reconeixement i l'abonament de triennis a docents interins. FETE-UGT-PV es va queixar que, a pesar que l'Estatut bàsic de l'empleat públic va reconèixer al personal interí el dret a percebre triennis des de la seua entrada en vigor (13 de juliol de 2007), al maig de 2008 hi havia centenars de docents sense percebre'ls.

Vam sol·licitar un informe a la Conselleria de Sanitat i el va emetre i, en síntesi, relatava el procediment portat a terme per al reconeixement. Per una banda, es van constatar els servicis previs que figuren en la base de dades de nòmines, i oferia un termini de reclamacions o d'aportació documental de servicis prestats en altres administracions; 5.315 no ho van fer, són els casos resolt; 1.753 sí que ho van fer i, segons l'informe, rebrien les resolucions al setembre i a l'octubre de 2008.

En el tràmit d'al·legacions a l'informe de la Conselleria, la central sindical ens va indicar que estos terminis no havien estat respectats, per això, vam sol·licitar una ampliació de l'informe inicial, el qual hem rebut i traslladat als interessats a fi que al·leguen el que consideren pertinent.

Finalment, en la queixa núm. 080571 se sol·licita l'abonament de triennis per servicis previs. La interessada és funcionària de carrera de la Generalitat, pertanyent al grup D i va prendre possessió l'1 d'octubre de 2007; fins llavors, havia prestat servicis com a funcionària interina en la Generalitat des de l'any 1990.

Amb l'entrada en vigor de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, el 22 de maig de 2007 va sol·licitar l'import de les quantitats corresponents a triennis pels servicis prestats a través de la pàgina web habilitada per la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques.

Durant la tramitació de l'expedient de queixa, l'Administració va reconèixer i va abonar els triennis a la interessada.

## **7. Jornada, horari, permisos i llicències**

Les demores en la resolució de les sol·licituds de reducció de jornada va ser objecte de la queixa núm. 070469, en la qual es denunciava que determinat canvi normatiu havia propiciat que les sol·licituds dels permisos que preveu la legislació vigent per a la conciliació de la vida laboral i familiar en lloc de resoldre's en un o dos dies tardaven a fer-ho mesos; de vegades, quan les circumstàncies que justificaven les peticions ja havien desaparegut.

Amb la informació recaptada de la Conselleria de Sanitat arribàrem a la conclusió que el canvi de normativa, que havia provocat els retards en la concessió dels permisos, era de caràcter pressupostari; així doncs, vam sol·licitar dades referent a això a la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació.

La conclusió va ser que fins al 24 de maig de 2006 totes les reduccions de jornada sol·licitades s'havien tramitat i s'havien resolt des del mateix moment de la petició del treballador, ja que el lapse de temps en el qual el treballador sol·licitant no prestava

servicis es cobria amb un contracte de substitució parcial en el mateix lloc de treball (contracte d'interinitat).

Va ser a partir del 25 de maig de 2006 quan es modifica la modalitat contractual per a reclutar aquelles persones que hagen de realitzar substitucions per causa de les reduccions de jornada, i es va optar per contractes eventuais, que a diferència dels de substitució, no té lloc en la plantilla, d'acord amb el que disposa en l'art. 9.3.c) de l'Estatut marc per al personal estatutari dels servicis de salut.

Esta nova modalitat contractual tarda a assortir efectes diversos mesos des de la sol·licitud de la persona interessada, perquè comença amb la tramitació de l'expedient des del propi centre, es remet als Servicis Centrals de la Conselleria de Sanitat (Direccions Generals de Recursos Econòmics i de Recursos Humans) perquè s'informe sobre la suficiència financera i de la necessitat de cobrir el defecte de jornada per tractar-se de llocs d'atenció directa sanitària i, finalment, es remet a la Direcció General de Pressupostos i Despeses, dependent de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, per a l'emissió del preceptiu informe favorable. El canvi de modalitat es va plasmar en el canvi d'aplicació informàtica des del PERSA fins al MASTIN.

Com a conseqüència de les diligències d'investigació efectuades, vam arribar a les conclusions següents:

- L'empleat públic té dret a les reduccions de jornada legalment previstes i sempre si l'Administració no resol la petició en el termini d'un mes.
- Estes reduccions no són totalment disponibles, sinó que, segons els casos, es troben supeditades a garantir drets constitucionalment de rang superior, com el de la salut.
- Les normes reglamentàries no poden, de manera genèrica i arbitrària, establir criteris uniformes per a l'exercici d'estos drets.
- En l'aplicació del dret a la reducció de jornada han de preveure's les circumstàncies concretes del fet que hi dóna lloc. La diligència en la concessió de les reduccions ha de ser extrema en casos en els quals el supòsit de fet aparega de forma sobtada (*vgr.* accident, diagnòstic de malaltia greu, bé en el familiar o afí, bé el seu curador), i pot ser més laxa, sense superar el termini del mes, per a resoldre en els restants casos (*vgr.* familiar que ja necessita cures, dedicació als fills menors, etc.).
- Els mitjans telemàtics han de ser utilitzats per a reduir al màxim els terminis de resolució de les peticions.

Així doncs, vam recomanar a les Conselleries d'Economia, Hisenda i Ocupació i de Sanitat, sobre la base del principi de coordinació a què es referix l'art. 103.1 de la Constitució, que adoptaren les iniciatives normatives i de gestió necessàries perquè les reduccions de jornada, tendents a conciliar la vida personal i laboral, siguen efectives en el termini més immediat possible; esta recomanació va ser acceptada.

En la queixa núm. 071726 s'exposava que, després d'haver presentat una petició relativa a l'establiment de torns rotatoris en la Biblioteca Municipal de Sant Vicent del Raspeig i no haver obtingut resposta a este efecte, la va considerar denegada per silenci administratiu i va interposar l'oportú recurs de reposició davant aquell ajuntament sense haver-hi obtingut contestació expressa.

En concret, es denunciava que, com a conseqüència del sistema de distribució de torns establert per aquell ajuntament, els torns de treball havien esdevingut fermes, de manera que part dels empleats prestaven els seus servicis, exclusivament, en horari de matí, mentre que la resta ho feien en horari de vesprada.

En els escrits presentats, els promotors dels expedients de queixa sol·licitaven de l'Administració que es retornara al sistema de torns rotatoris, de manera que tots els empleats treballaren, rotatòriament, en els torns de matí i vesprada, d'acord amb el que hi ha establert en l'Acord sobre condicions de treball dels empleats de l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig i els seus organismes autònoms.

En relació amb este assumpte, resulta necessari recordar que l'Estatut bàsic dels empleats públics no realitza cap diferenciació dels drets dels diferents empleats públics en funció de la naturalesa del seu vincle amb l'Administració, el que unit a la consagració dels principis d'igualtat i no-discriminació reconeguts constitucionalment, i legalment en l'àmbit de la funció pública, aporta la conclusió que el sistema de torns hauria d'haver-se establert, ja *ab initio* sobre la base d'este principi de no-discriminació, i donar l'oportunitat a tots els empleats públics (funcionaris o no) a optar per l'horari laboral de la seua preferència i, en cas d'impossibilitat per identitat d'opció, a establir-se sistemes de determinació basats en criteris d'estricta igualtat, com és el cas sol·licitat pels interessats dels torns rotatoris.

Sobre la base d'estos raonaments, esta institució no podia compartir la postura sostinguda per l'administració sobre la necessitat de postergar l'adopció de sistemes igualitaris per la necessitat de negociar-ho amb els representants dels treballadors, en implicar el canvi en l'horari de treball de part dels empleats públics; i això, en la mesura en la qual ens trobem davant una situació anòmala, vulneradora dels drets dels empleats públics, per no respectar-se el principi d'igualtat, que hauria de ser remogut.

En conseqüència, vam formular a l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig la recomanació que modificara el sistema de torns de treball establerts en la Biblioteca Municipal, de manera que es garantisca l'assignació d'horaris de treball a tots els empleats públics que hi presten els seus servicis, sobre la base del principi d'igualtat; esta recomanació va ser acceptada.

D'altra banda, la Federació d'Ensenyament de CCOO manifestava, en la queixa núm. 080064, que es va arribar a un acord amb la Conselleria d'Educació a fi que es promulgara un decret per a la regulació de determinades condicions de treball del personal no docent.

Finalitzarem la investigació quan vam comprovar la publicació de la norma reglamentària interessada, concretament, el Decret 7/2008 del Consell, pel qual es

regulen els permisos i les llicències del personal docent no universitari dependent de la Conselleria d'Educació.

En la queixa núm. 082307, sobre la concreció horària de la reducció de jornada per cura de fills, la interessada pretenia acumular en diverses jornades la reducció de jornada per cura de fill, de manera que amb esta acumulació gaudiria de dies lliures.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a la Conselleria de Sanitat, la qual ens va dir el següent:

“De conformitat amb les instruccions rebudes de la Direcció General de Recursos Humans de la nostra Conselleria de Sanitat de 16.04.2007, en concret permisos punt 8, en què es regula este permís, queda redactat: "per a tenir cura, per raons de guarda legal i per tenir a la seua cura directa algun menor de dotze anys (...) el personal tindrà dret a una reducció de, com a màxim, la meitat de la seua jornada de treball, amb disminució proporcional del salari" i no s'hi reflectirà la possibilitat d'acumulació de jornades completes, fet que ocorre per exemple en el punt anterior d'esta instrucció per al permís de l'hora de lactància.

Mitjançant ofici de la direcció del centre es va informar a la interessada que en la normativa d'aplicació no es preveu la possibilitat d'"acumulació de jornades"; verbalment, des del departament de personal, se li va indicar que podia triar la franja d'horari (1a o 2a part de la jornada) però amb caràcter diari.

Des de la prefectura del departament de personal se la va informar igualment del nostre "protocol intern del departament aprovat al moment oportú per consens entre la direcció i els representants legals dels treballadors per als canvis diaris i puntuals del torn que són autoritzats des de la supervisió d'infermeria corresponent.”

Com que vam considerar ajustada a dret esta resposta, vam donar per finalitzada la investigació.

## **8. Altres qüestions relatives a l'ocupació pública**

### **8.1. Conciliació de la vida laboral i familiar**

La queixa núm. 071108 tenia com a objecte una convocatòria efectuada pel Vicerectorat d'Extensió Universitària per a l'Escola d'Estiu de la Universitat d'Alacant, i l'interessat va manifestar la seua disconformitat amb el sistema de destinataris d'esta convocatòria, ja que es relegava a un segon termini, amb caràcter excepcional i sempre en cas d'existència de vacants, la possible inscripció dels fills/es del personal no pertanyent al col·lectiu universitari que exercixen la seua activitat laboral en la Universitat d'Alacant, i per això s'estava produint una discriminació cap a este col·lectiu.

Com a conseqüència de la vigència d'este sistema, els seus tres fills no van poder beneficiar-se d'esta convocatòria perquè la seua dona treballava en la Societat de Relacions Internacionals de la Universitat d'Alacant i no era, per tant, personal pertanyent al col·lectiu universitari en el sentit establert per les bases de la convocatòria,

d'una banda, i en haver-se cobert les places oferides pels fills del personal pertanyent al col·lectiu universitari (PDI, PAS i alumnat), d'altra banda.

De la lectura dels documents que constaven en l'expedient de queixa es dedueix que la Universitat d'Alacant, en l'exercici de les seues competències, i a fi de desenvolupar funcions de promoció social i de compatibilització de la vida familiar i laboral dels seus empleats, va engegar i va oferir als seus empleats una escola d'estiu a la qual pogueren acudir els fills/es d'estos últims.

Des d'este punt de vista, les bases de la convocatòria resultaven clares a l'hora de considerar destinataris d'esta convocatòria els fills i les filles dels empleats públics i alumnes de la Universitat, com a personal depenent d'esta institució, respecte del qual la universitat ha de satisfer les anteriors funcions de promoció i compatibilització.

En este sentit, i a l'hora de resoldre la present reclamació, cal tenir en compte que l'interessat va presentar la seua petició, sense recórrer les bases de la convocatòria, que d'esta manera van passar a ostentar la condició de fermes atés que eren consentides.

En el cas analitzat en el present expedient de queixa, resulta clar tant que l'interessat no va impugnar la convocatòria de referència, de manera que la participació en aquella va constituir un inequívoc acte d'acceptació de les seues bases, com que la Universitat, una vegada que va resoldre les sol·licituds cursades, va actuar d'acord amb el que hi havia establert en les bases.

De la mateixa manera, no és possible deduir en la present hipòtesi que la Universitat d'Alacant, quan estableix els criteris d'admissió en l'Escola d'Estiu, haja incorregut en la vulneració de disposicions jeràrquicament superiors, que permetrien, segons la jurisprudència, entrar en l'examen de la validesa de la convocatòria de referència.

I això, en la mesura en què l'administració implicada va donar accés a la convocatòria de referència a tot el personal vinculat a la Universitat en condicions d'igualtat, d'acord amb el que hi ha prescrit en la nostra Constitució, en la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, i en l'article 17 de la Llei 9/2003, de 2 d'abril, d'igualtat entre homes i dones.

En este sentit, no poden entendre's vulnerats els drets d'aquelles persones alienes, des d'un punt de vista laboral, a la Universitat d'Alacant, ja que, pel que fa a elles, aquella no estaria vinculada a oferir estos servicis d'escola d'estiu en règim d'igualtat, i correspondria, en tot cas, la seua prestació, a les entitats de qui depenguen funcionalment.

És precisament per les anteriors circumstàncies el motiu pel qual l'extensió del dret a l'assistència als cursos d'estiu dels menors del personal no pertanyent al col·lectiu universitari que exercira la seua activitat laboral en la Universitat d'Alacant es configurava per les bases com una situació excepcional o graciable, no susceptible de generar drets als membres d'este col·lectiu.

Una vegada establert això anterior i, no obstant això, esta institució, com a garant de l'aplicació de les previsions contingudes en l'anteriorment citada Llei 9/2003, de 2 d'abril, per a la igualtat entre homes i dones, en el seu article 53, no pot deixar de destacar la necessitat que, d'acord amb les seues previsions, done solució als problemes de compatibilització de la vida laboral i familiar que presenta també el col·lectiu no pertanyent al col·lectiu universitari que exercix la seua activitat laboral en la Universitat d'Alacant.

Des d'este punt de vista, i fins i tot partint de la independència d'este personal respecte de la Universitat d'Alacant i la seua dependència funcional respecte de determinades fundacions, esta institució no pot sinó assenyalar que ens trobem davant un conjunt de persones que, de fet, presten els seus servicis en l'àmbit de la comunitat universitària, integrades espacialment en el campus d'aquella universitat i que, per altra banda, la Universitat d'Alacant és membre de les fundacions per a qui estes persones presten els seus servicis laborals.

Per consideració a això anterior, i sense menyscar del que hem afirmat fins ara sobre la independència funcional d'estos treballadors respecte de la Universitat d'Alacant i la correcta actuació realitzada per esta, seria convenient que s'impulsaren els convenis de col·laboració que resultaren pertinents amb les diverses fundacions situades en el campus universitari, a fi que s'integrara en l'oferta de curs d'estiu a tot el personal que forma part efectiva de la comunitat universitària, amb independència de la seua concreta dependència funcional, en la mesura en què la llei imposa a tots els organismes la funció de remoure els obstacles que pogueren impedir l'adequada compatibilització de la vida laboral i familiar.

Tenint en compte el que hem dit més amunt, vam formular a la Universitat d'Alacant el suggeriment que, en el marc de les seues competències, impulsara la conclusió de convenis de col·laboració amb les diferents Fundacions situades en el Campus Universitari de Sant Vicent del Raspeig, a fi que s'integre en l'oferta de curs d'estiu a tot el personal que forma part efectiva de la comunitat universitària, amb independència de la seua concreta dependència laboral. La Universitat d'Alacant va acceptar el nostre suggeriment.

## 8.2. Formació

El promotor de la queixa núm. 071606 manifestava que és personal docent i exercix la docència en horari vespertí, i per això es considera agreujat en l'accés als cursos de formació oferits pels centres de formació, innovació i recursos educatius (des d'ara, CEFIRES), ja que coincideix l'horari d'estos amb el desenvolupament de la seua activitat docent.

En l'informe requerit a la Conselleria d'Educació es detallava la informació següent:

“En l'annex I es mostra un llistat amb 412 cursos als quals poden assistir els docents que tenen classe exclusivament de vesprada. D'un total de 1.965 cursos que s'han gestionat des de la xarxa de CEFIRE, són una mica més del 20% del total de cursos

D'altra banda, s'informa que els cursos no són les úniques modalitats de formació gestionades pel servei de formació del professorat, ja que hi ha grups de treball, l'horari dels quals és determinat pels seus components, i que en el 2007 se'n van formar 1.529.”

En l'escrit d'al·legacions que va formular l'interessat, va ampliar l'escrit inicial de queixa i hi al·legava no solament la qüestió dels horaris de realització dels cursos organitzats pels CEFIRES, sinó també altres aspectes relatius als criteris d'admissió als cursos, l'existència d'altres cursos de formació que organitzen els centres per al personal docent; la valoració que de les activitats formatives es realitza en els processos d'accés a la funció pública docent o en els processos de mobilitat, o la percepció del component retributiu relacionat amb la formació permanent del professorat.

Els centres de formació, innovació i recursos educatius (CEFIRE) de la Comunitat Valenciana són els òrgans de l'administració educativa per a la formació permanent del professorat d'ensenyament no universitari de règim general i especial.

L'actuació dels centres de formació, innovació i recursos educatius es desenvolupa d'acord amb el Pla anual de formació, establert per la Conselleria d'Educació. Esta actuació es realitza de manera coordinada amb els centres educatius adscrits al centre de formació, innovació i recursos educatius i altres servicis de suport del sistema educatiu.

En efecte, els centres de formació tenen capacitat dins del seu àmbit funcional competencial per a organitzar les activitats formatives i realitzar-ne el seguiment i l'avaluació, dins el seu àmbit de gestió i en el marc del Pla anual de formació de la Conselleria.

Sobre la base de les actuacions que consten en l'expedient, considerem que el dret constitucional a la formació continuada i permanent dels empleats públics, el qual té una especial rellevància en la carrera administrativa del personal com a element estratègic en l'establiment d'un servici públic de qualitat i, en este cas concret, una educació de qualitat, es troba perfectament garantida i protegida per la diversitat de l'oferta formativa en la qual el personal docent pot participar.

En conseqüència, vam tancar l'expedient, ja que del detallat estudi de la queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'administració afectada no vam deduir l'existència d'actuacions públiques que vulneraren drets constitucionals i/o estatutaris.

Finalment, en la queixa núm. 081812, el president de la Junta de Personal de l'IVAJ manifestava que en dependències de l'IVAJ, des de fa anys, presten servici persones no vinculades amb este organisme per cap relació jurídica directa; es tracta de persones amb relació laboral amb empreses consultores o de servicis que han estat contractades a través dels mecanismes de la Llei de contractes del sector públic, per exemple “Associació Prohabitatge”.

Una vegada rebut l'informe recaptat a l'administració afectada i les al·legacions de l'interessat, l'expedient de queixa es troba pendent de resoldre.



### 8.3. Salut laboral

L'autora de la queixa núm. 080366 manifestava que és personal laboral fix de la Generalitat Valenciana en l'Institut Valencià d'Investigacions Agràries, amb seu a Montcada, i que a causa del seu estat de salut, va sol·licitar el canvi de lloc de treball per motius de malaltia; se li va reconèixer el dret al canvi de lloc en el mateix municipi de Montcada, per resolució del director general d'Administració Autònoma.

La titular de la queixa reiterava, com ja ho va fer davant esta administració, que, a causa del seu estat de salut, de vegades ha de desplaçar-se amb cadira de rodes i d'altres passeja amb croses, i com que té el seu domicili habitual a València, li comporta una gran dificultat desplaçar-se a una altra localitat per a ocupar el seu lloc de treball.

La Conselleria de Justícia i Administracions Públiques va al·legar que en este moment no hi havia places vacants.

Vam donar trasllat del contingut d'este informe a l'autora de la queixa, a fi que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions, i així ho va fer, en el sentit de sol·licitar la mediació d'esta institució, tenint en compte:

“(…) que la resolució del director general d'Administració Autònoma, de 3 de gener de 2008, no havia tingut en compte la dificultat física de desplaçament en general, i especialment a un altre municipi, per a ocupar les seues funcions com a personal de la Generalitat, tenint en compte el seu estat de discapacitat. Així mateix, després d'haver esgotat la situació de dues ILT de 12 mesos cadascuna, l'INSS podria procedir automàticament bé a l'alta o a una incapacitat total, fet que implicaria l'extinció del contracte segons l'article 17 del II Conveni de personal laboral i el consegüent perjudici econòmic, tot això tenint en compte que se li ha reconegut un canvi de lloc de treball si bé no li ha estat assignat.”

Així mateix, va aportar, com ja ho va fer també davant aquella administració, documentació justificativa d'agreujament de la seua situació de discapacitat, tal com resulta del reconeixement recent en què es declara una discapacitat del 65% i una mobilitat reduïda amb 7 punts.

La qüestió essencial era que, si no se li concedia l'adaptació, perdria la seua condició de personal laboral fix al servici de la Generalitat, ja que d'acord amb el que disposa la Llei general de la seguretat social, la relació laboral quedaria extingida, i només tindria dret a una pensió per invalidesa permanent total del 55% de la seua base reguladora.

Una vegada analitzada amb deteniment la normativa en vigor, resulta una obligació de l'Administració adaptar el lloc de treball o l'assignació, dins de l'organització i quan això siga viable, de tasques alternatives, a tot aquell personal laboral al qual li haja sobrevingut una determinada incapacitat física o psíquica per a desenvolupar el seu treball habitual, o una especial sensibilitat als riscos derivats d'aquell, a fi que el seu esforç pugua seguir sent útil i eficient, i evitar, en la mesura que siga possible, la seua incapacitació laboral.

Per a això, s'instrumenta un procediment previst en l'Acord de 29 de gener de 1997, II Conveni col·lectiu del personal laboral al servici de l'administració autonòmica, mitjançant el qual, quan un treballador es trobe en una situació de capacitat disminuïda, caldrà adaptar les condicions del lloc de treball o, si això no fóra adequat o suficient, s'intentarà dedicar-lo a altres tasques que siguen idònies i en les quals puga seguir sent útil al servici públic, siga en el mateix lloc realitzant una adaptació, siga canviant-lo de lloc a un altre vacant.

En este sentit, s'entén com un dret del sol·licitant i correspon a l'Administració la labor d'oferir els llocs de treball convenients, atenent a les característiques de l'interessat, i no correspon a este la facultat de sol·licitar una plaça determinada, sinó la d'acceptar o no les places que li són oferides per l'Administració.

I encara més, la jurisprudència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana s'expressa en el sentit que la inexistència de vacants no pot ser una excusa per a no recol·locar el treballador, i ha reconegut el dret dels treballadors a no prestar els seus servicis i mantenir la retribució mentre persistisca la impossibilitat de compliment de la sentència condemnatòria per esta falta de vacants.

Tenint en compte el que antecedit, vam recomanar a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques que, en situacions com l'analitzada, cercara una vacant adequada al personal al servici de la Generalitat amb motiu de les sol·licituds de canvi de lloc per malaltia.

La resolució va ser acceptada quan li van concedir un lloc de treball a València, en l'àmbit de la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació Tecnològica.

## **VII. SERVICIS I RÈGIM JURÍDIC DE LES ENTITATS LOCALS**

### **1. Introducció**

Les queixes formulades per la ciutadania sobre esta matèria durant el 2008 fan un total de 325 queixes, una xifra que representa el 8% del total de queixes presentades.

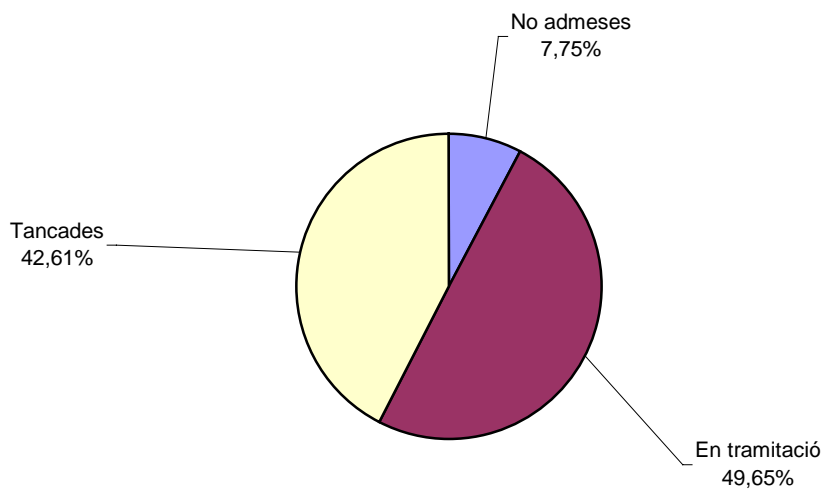
De les 325 queixes presentades, només se n'han inadmes 22, una xifra que representa el 6,7%, i s'han tancat un total de 121 queixes (37,23%), de les quals 91 s'han solucionat de forma favorable per al ciutadà.

En matèria de servicis i règim jurídic de les entitats locals s'han dictat un total de 26 recomanacions, de les quals 23 han estat acceptades per les administracions públiques a les quals anaven dirigides.

## 2. Servicis i règim jurídic de les entitats locals en xifres

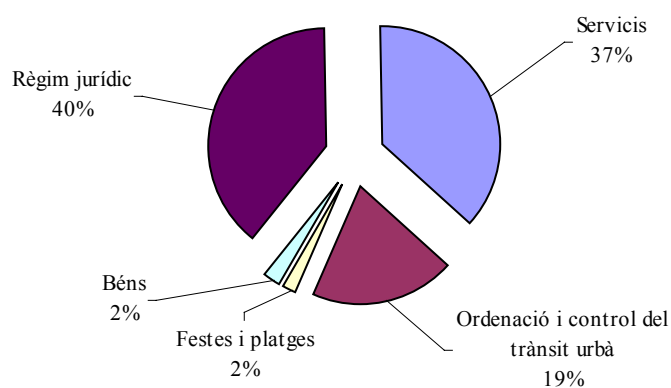
### 2.1. Anàlisi quantitativa

No admeses	22	7,75%
En tramitació	141	49,65%
♦ <i>En tràmit normal</i>	141	49,65%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	121	42,61%
♦ <i>Per solució</i>	42	14,79%
♦ <i>Se solucionarà</i>	19	6,69%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	31	10,92%
♦ <i>Altres motius</i>	3	1,06%
♦ <i>Resolucions</i>	26	9,15%
• Acceptades	23	8,10%
• No acceptades	3	1,06%
<b>Total queixes</b>	<b>284</b>	<b>100,00%</b>



## 2.2. Anàlisi qualitativa

Àrea de Servicis i Règim Jurídic	Queixes
Servicis	104
<i>Subministrament d'aigua potable</i>	26
<i>Obres públiques</i>	13
<i>Vies públiques urbanes</i>	18
<i>Recollida de residus sòlids urbans</i>	12
<i>Neteja pública</i>	4
<i>Sanitat local</i>	3
<i>Transport col·lectiu urbà de viatgers</i>	4
<i>Altres servicis municipals</i>	24
Ordenació i control del trànsit urbà	55
<i>Ordenació del trànsit urbà</i>	22
<i>Expedients sancionadors</i>	33
Festes i platges	6
<i>Explotació i ús d'instal·lacions nàutiques</i>	3
<i>Sense determinar</i>	3
Béns	6
<i>Utilització i explotació</i>	3
<i>Investigació, delimitació i recuperació del domini públic</i>	3
Règim jurídic	113
<i>Responsabilitat patrimonial</i>	17
<i>Contractació</i>	3
<i>Associacions de veïns</i>	5
<i>Dret de petició</i>	74
<i>Altres queixes de règim jurídic</i>	14
<b>Total Àrea de Servicis i Règim Jurídic</b>	<b>284</b>



### 3. Servicis

#### 3.1. Subministrament d'aigua potable

L'autor de la queixa núm. 080620 denunciava que en la urbanització on residix no existix subministrament d'aigua potable; les edificacions existents són legals i en esta situació estan més de 40 habitatges; anteriorment, se'ls subministrava a través de camions cisterna, que ja no presten el servici.

S'afegia que la urbanització només dista 3 km de les xarxes municipals, i després de molts anys sol·licitant-ho, no s'ha realitzat cap actuació per a estendre el servici de proveïment d'aigua als habitatges; a més, els veïns estarien disposats a col·laborar econòmicament en la implantació del servici.

Amb motiu d'esta denúncia, es va requerir l'Ajuntament d'Alfarp perquè remetera la informació següent:

- La situació urbanística de la zona en la qual residix l'interessat, en particular, la seua classificació, qualificació, existència de plans diferits o programació per al seu desenvolupament i legalitat de les construccions existents.
- Informe sobre si l'extensió del subministrament d'aigua és possible i en quins termes, i indicació de si hi ha algun estudi o iniciativa per a la seua implantació, com també els mecanismes per a això (quotes d'urbanització, contribucions especials, etc.).
- Detall de les raons per les quals no es realitza un subministrament alternatiu provisional (camions cisterna) com anteriorment.

En contestació a estes qüestions, l'Ajuntament ens va dir el següent:

- En les normes subsidiàries municipals, aprovades per Comissió Territorial d'Urbanisme el 22/12/1988, la zona de l'Almaguer es classifica com a sòl urbà i es qualifica com a residencial oberta de baixa densitat o extensiva.
- L'extensió del subministrament d'aigua a través de la companyia concessionària ha estat considerada inviable perquè la longitud de les xarxes de proveïment que haurien de realitzar-se supera els 4.700 metres, i per la necessitat d'implantar un dipòsit a la zona de nova construcció, i fins i tot per la deficiència de recursos hídrics.
- L'Ajuntament ha fet gestions amb una empresa promotora que pretén l'explotació d'un pou de la seua propietat, pròxim a la subzona de l'Almaguer, i preveu, entre d'altres el subministrament dels habitatges existents.

Davant les actuacions realitzades, esta institució va formular la resolució corresponent, sobre la base de les consideracions següents:

El servici de proveïment d'aigües és un servici obligatori i mínim de competència municipal: així es deduïx de la lectura dels articles 25 i 26 de la Llei 7/1985, de 2

d'abril, reguladora de la Llei de bases de règim local (LRBRL), que imposen als municipis la prestació d'una sèrie de servicis, entre els quals es troba el proveïment domiciliari d'aigua potable.

Convé afegir que l'article 86.3 estableix que “es declara la seua reserva a la titularitat local (...) i la seua efectiva execució en règim de monopoli requerix, a més, l'aprovació per l'òrgan de govern de la comunitat autònoma corresponent”.

Això implica la municipalització del servici amb exclusió de particulars quant a la seua titularitat (monopoli), i és possible la seua gestió indirecta mitjançant alguna modalitat del contracte de gestió de servicis públics.

D'esta obligatorietat de prestació sorgix el correlatiu dret dels veïns del municipi a poder exigir-ne l'establiment i la prestació efectiva (art. 18.1.g. LRBRL): “sol·licitar la prestació i, si escau, l'establiment del corresponent servici públic, com també exigir-los en el supòsit de constituir una competència municipal pròpia de caràcter obligatori”.

La municipalització del servici en règim de monopoli no és, com pot observar-se d'acord amb el citat article 86.3, automàtica o incondicional, resultant de determinats acords administratius, però és, no obstant això, exigible almenys en relació amb el nucli principal de la població, així com respecte dels nuclis consolidats en els quals hagen estat complimentades les obligacions urbanístiques de cessió, equidistribució i urbanització, a través dels corresponents processos de gestió (el que no sembla concórrer en este cas, ja que es tracta d'edificacions legalitzades per prescripció d'infraccions urbanístiques, que a més no tenen tots els elements d'urbanització corresponents a la condició de solar). Això constituïx, per tant, pressupòsit i condició necessaris per a l'establiment i la posterior prestació del servici municipal d'aigües.

Correlativament, quan no es donen estes condicions, no existix un dret subjectiu ple a exigir l'establiment del servici municipal, i llavors esta decisió correspon a l'àmbit de la discrecionalitat administrativa, i han de tenir-se en compte qüestions tècniques i d'índole pressupostari per poder accedir a esta pretensió, i cal avaluar totes les alternatives possibles.

Una d'estes possibilitats pot ser la creació d'un subministrament alternatiu al qual es presta a través de les xarxes públiques, com és el que proposa l'ajuntament, mitjançant una entitat privada titular d'un pou en les proximitats de la zona (entenem d'acord amb el que s'ha informat que este pou és de titularitat privada, per la qual cosa resultarà d'un aprofitament anterior a la Llei d'aigües de 1985). Esta opció sembla factible, tenint en compte que els arguments tècnics plantejats per l'ajuntament en el seu informe, relatius a la inadequació tècnica i econòmica de prestar el servici a partir de les xarxes municipals, no han estat oposats mitjançant informe tècnic contradictori per part de l'interessat.

És per això que recomanem a l'ajuntament que prossegueisca amb les gestions necessàries amb l'empresa promotora per a l'explotació del pou pròxim a la subzona de l'Almaguer i que, en col·laboració amb els propietaris, solucione el problema de proveïment d'aigua potable en els seus habitatges.

Amb tot, és necessari afegir que este tipus de subministraments alternatius no deixen de ser una solució atípica, i que resulta recomanable que en el mitjà o llarg termini es tendisca a la municipalització del servici, i per això li suggerirem que estudie esta possibilitat i articule els instruments necessaris per a això.

En conseqüència, es va recomanar a l'Ajuntament d'Alfarp que propiciara la instauració de les mesures necessàries per al proveïment d'aigua potable en la subzona de l'Almaguer i, en el cas que fóra viable, el subministrament a través de la cessió de la seua explotació a una empresa privada, agilita els tràmits necessaris per a la seua execució.

Se li suggeria, així mateix, que estudie i articule els instruments necessaris per a la municipalització del servici, quan es donen les condicions tècniques i financeres per a això.

L'Ajuntament d'Alfarp va comunicar a esta institució que acceptava les recomanacions i els suggeriments efectuats, per la qual cosa vam tancar l'expedient.

### 3.2. Obres públiques

Destaquem en este punt la queixa núm. 070981. El ciutadà interessat hi manifestava que les obres d'enllumenat que l'Ajuntament de Dénia es va comprometre a realitzar en la carretera de les Marines (CV-730) no han estat iniciades. Este compromís es va derivar de la queixa núm. 041572, tramitada per esta institució.

L'ajuntament ens va informar que tant en l'any 2006 com en 2007, s'havien consignat en els pressupostos les partides corresponents a la il·luminació de la carretera Les Marines (CV-730), però que l'execució efectiva d'esta actuació depenia de les cessions obligatòries i obres d'urbanització pendents.

En este context, en què existix un compromís municipal, que fins i tot ha donat lloc a les consignacions pressupostàries corresponents, únicament escau recordar a l'ajuntament la seua obligació de complir amb els seus propis actes, com també respectar el principi de confiança legítima recollit en l'article 3 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, i el principi d'eficàcia arrel·legat en el mateix precepte, tant en la seua dimensió material com pressupostària. Per tant, li vam recomanar que agilitara les actuacions escaients per a dur a efecte este compromís, mitjançant l'execució efectiva de les obres d'enllumenat corresponents.

En conseqüència, en la resolució dictada en este expedient s'indicava a l'ajuntament de Dénia que agilitara les actuacions necessàries per a dur a efecte el compromís assumit quant a l'execució efectiva de les obres d'enllumenat públic a la carretera e les Marines CV-730.

L'Ajuntament de Dénia encara no ens ha contestat sobre l'acceptació o no d'esta recomanació.



D'altra banda, en la queixa núm. 071420 s'exposava que s'havia sol·licitat reiteradament a l'Ajuntament d'Alacant la prestació de diversos servicis municipals obligatoris al carrer Publicista Víctor Viñes, com són, l'enllumenat públic, asfaltat, neteja viària, clavegueram, poda d'arbres i vigilància policial periòdica, i que hi havien presentat un escrit de suport subscrit per més de 100 veïns de la zona.

En contestació a l'última sol·licitud presentada per l'autora de la queixa davant l'ajuntament, en la qual precisament exposava la conveniència d'escometre en l'actualitat la urbanització del referit carrer aprofitant que s'estan realitzant les obres d'ampliació de l'avinguda de Dénia, un vial confrontant amb aquella, l'ajuntament ens remet un informe en el qual s'indica el següent:

“(…) l'existència de maquinària d'obra pública en la confluència del carrer Publicista Víctor Viñes amb l'avinguda de Dénia és a causa de les obres d'urbanització d'esta última, actualment en execució; i que, a curt termini, no hi ha previsions d'escometre la urbanització d'aquell carrer, ja que cal realitzar alguna expropiació per a adequar el seu traçat a l'alineació del Pla general per a poder urbanitzar-lo posteriorment.”

En relació amb esta mateixa problemàtica de falta de prestació de servicis municipals obligatoris al carrer Publicista Víctor Viñes d'Alacant, esta institució no pot deixar de manifestar que ha tramitat diferents queixes des de l'any 2003, sense que, cinc anys més tard, l'ajuntament haja posat fi a la greu situació en la qual es troben els veïns de la zona.

A continuació, recordarem el que l'Ajuntament d'Alacant, a través de la regidora delegada d'urbanisme, ha manifestat a esta institució al llarg de tots estos anys.

En principi, en relació amb l'expedient de queixa núm. 030410, en l'informe de 17 de desembre de 2003, se significa davant esta institució que: “(…) mitjançant escrit de 27 de juny de 2003, la Presidència de la Gerència informa que hi ha hagut un canvi de criteri i la redacció del Projecte d'urbanització del projecte de “Vistahermosa sud” va ser paralitzat per a donar prioritat a les zones nord i oest”, i afegia que “l'única raó de prioritzar la urbanització d'una zona en lloc d'una altra és la limitació dels recursos financers municipals, que obliguen a triar unes zones sobre unes altres i, en este cas, la densitat de població, és a dir, donar el servici al major nombre de ciutadans”, i finalment prometia que: “s'ha donat trasllat de la queixa a l'Àrea de Servicis Municipal perquè condicione provisionalment el carrer esmentat.”

Quant a esta promesa, cal notar que els veïns ens segueixen denunciant que mai s'ha complit: el carrer Publicista Víctor Viñes no s'ha condicionat provisionalment; el vial està ple de clots; no s'hi ha col·locat cap punt de llum; no es presta el servici de neteja viària, poda d'arbres i vigilància pública per part dels agents de la policia local.

Posteriorment, amb motiu de la tramitació de la queixa núm. 040568, l'ajuntament ens remet informe de data 8 de juny de 2004 en el qual ens exposa que: “(…) les àrees urbanes de Vistahermosa tenen sensibles mancances d'urbanització que l'Ajuntament pretén solucionar —la iniciativa privada només ha portat a terme tímides actuacions

urbanitzadores— i ha finançat en part el cost de les obres i n’ha repercutint la resta mitjançant contribucions especials”. I aclaria que: “el fet de separar la urbanització de carrers concrets de cadascuna de les fases indicades no constitueix una solució tècnica acceptable, a causa de les dificultats de connexió de servicis, rasants, etc., a més que es donaria una situació d’esquitxat d’urbanitzacions poc presentable”, i conclou que “la urbanització del carrer Publicista Víctor Viñes, si se separara de la resta, tindria una molt elevada repercussió econòmica per als titulars de parcel·les d’enfront del carrer, perquè en són molt poques.”

Així les coses, en el 2003, la raó que oposava l’Ajuntament d’Alacant per a escometre la urbanització del carrer que ens ocupa era la limitació del pressupost municipal, i en proposava un condicionament provisional que mai es va realitzar; en el 2004, la raó que va esgrimir l’Ajuntament era la inconveniència d’escometre la urbanització separada dels carrers i el cost econòmic per als veïns; i ara, a totes estes raons anteriors se n’afegix una de nova: caldria fer alguna expropiació per a adequar el traçat del carrer a l’alineació del Pla general.

Sense entrar a qüestionar els motius econòmics i tècnics que l’Ajuntament d’Alacant ha oposat al llarg d’estos últims cinc anys per a no escometre la urbanització del carrer, esta institució no pot deixar de recordar que la pavimentació de les vies, l’enllumenat públic, la neteja viària i la seguretat pública són servicis la prestació dels quals és obligatòria per a l’Ajuntament d’Alacant, d’acord amb el que hi ha establert en l’art. 26.1 a) de la Llei 7/1985, de 2 d’abril, reguladora de les bases de règim local, i que resulten indispensables per a garantir el dret a un habitatge digne (art. 47 de la Constitució espanyola i art. 16 del nou Estatut d’Autonomia de la Comunitat Valenciana).

L’art. 18.1.g) de l’esmentada Llei 7/1985 disposa que els veïns tenen dret a “exigir” la prestació i, si escau, l’establiment del corresponent servici públic, en el supòsit de constituir una competència municipal pròpia de caràcter obligatori, tal com succeïx en este cas.

Cal tenir el compte el dilatat període de temps que duen els veïns suportant injustament esta situació, fins al punt que han arreplegat una gran quantitat de signatures per a sol·licitar a l’Ajuntament d’Alacant que urbanitze d’una vegada per sempre el carrer, i aprofite que en l’actualitat s’estan executant les obres d’ampliació de l’avinguda de Dénia i, d’esta manera, s’evite causar noves molèsties en el futur.

Esta institució considera que les limitacions pressupostàries i les dificultats tècniques no poden servir d’excusa per a dilatar indefinidament la prestació dels servicis públics als quals està obligat legalment l’Ajuntament d’Alacant; en este cas, considerem que ha transcorregut temps més que suficient —cinc anys des de la tramitació de la primera queixa— perquè estes limitacions i dificultats ja s’hagen pogut superar, a fi d’evitar la injusta situació en la qual es troben els veïns, els quals, d’altra banda, estan pagant un elevat impost sobre béns immobles (IBI) en un carrer que manca absolutament dels servicis mínims obligatoris i que no té la categoria per la qual els veïns estan abonant l’IBI.

Així mateix, la promesa efectuada per l'Ajuntament en l'any 2003 de condicionar provisionalment el carrer, encara no s'ha complit.

Una vegada dit això anterior, la jurisprudència del Tribunal Suprem s'ha pronunciat amb reiteració sobre l'obligació que tenen els ajuntaments de prestar estos servicis mínims o bàsics; i així, per exemple, quan es pronuncia sobre el subministrament d'aigua (el que pot ser perfectament extensible als servicis d'enllumenat públic, neteja viària i pavimentació, per ser també servicis mínims i bàsics d'obligada prestació) en la Sentència de la Sala 3a, de data 22 setembre de 2004, argumenta referent a això el següent:

“El dret dels veïns d'un terme municipal a obtenir subministrament domiciliari d'aigua potable per al consum humà, és cert que no pot ser posat en dubte. Així ho estableix clarament l'article 26.1 a) de la Llei de bases del règim local, de 2 d'abril de 1985, quan ho fa figurar com a obligació mínima municipal, ja siga de manera directa, ja siga en règim d'associació amb altres municipis. I l'article 18.1 g) de la mateixa llei constata la facultat dels veïns del terme municipal d'exigir les prestacions, o l'establiment dels servicis, si escau, que formen part de les competències municipals de caràcter obligatori. Constituïx, doncs, una obligació legal directament exigible pels interessats el subministrament referit, una obligació que corre a càrrec de l'ens local corresponent, amb independència que es tracte del mateix ajuntament o de la mancomunitat constituïda per a donar-hi satisfacció. Tot això, naturalment, sense perjudici de les condicions concretes del seu establiment, o del deure de contribuir a sufragar la càrrega econòmica que això comporte”.

Finalment, la falta de prestació municipal d'un servici obligatori com l'enllumenat públic, la neteja viària i la poda d'arbres o la pavimentació de les vies públiques podria originar la responsabilitat patrimonial per funcionament anormal de l'Ajuntament d'Alacant (art. 106. 2 de la Constitució i art. 139 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, procediment administratiu comú), amb la consegüent obligació municipal d'indemnitzar els danys i perjudicis que se li pogueren irrogar a qualsevol persona o vehicle com a conseqüència d'una deficient o inexistent prestació d'estos servicis públics obligatoris.

Tenint en compte els antecedents citats i el contingut de la present queixa, esta institució va considerar escaient formular resolució en el sentit de recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que, en compliment del que hi ha disposat en els arts. 25 i 26 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, i tenint en compte l'excessiu període de temps que duen suportant els veïns afectats esta injusta situació des que van acudir per primera vegada a esta institució fa més de cinc anys, dispose allò necessari per a assolir, com més prompte, la prestació efectiva dels servicis d'enllumenat, pavimentació, neteja viària, poda d'arbres i vigilància policial al carrer Publicista Víctor Viñes, sense perjudici d'escometre, mentrestant, i tal com va prometre per l'Ajuntament en l'any 2003, el condicionament provisional del referit vial públic.

Estem a l'espera de rebre la contestació a la nostra recomanació.

### 3.3. Vies públiques urbanes

En esta matèria hem de fer referència a l'expedient de queixa que va rebre el núm. 080095, en el qual es denunciava que un pàrquing d'Alacant comporta un greu risc per als vianants atés que els vehicles que n'ixen no tenen visibilitat, com tampoc els vianants; la pronunciada rampa fa que els vehicles isquen a bastant velocitat i invaïsquen la vorera; la mateixa autora de la queixa va estar a punt de patir un atropellament juntament amb el seu fill per estes raons.

En l'escrit de queixa se sostenia que haurien d'incrementar-se les mesures de seguretat i instal·lar-hi algun semàfor, espills, senyals acústics o altres mesures correctores en l'eixida; també sol·licitava que es revisara la inclinació de la rampa ja que això dóna lloc que els vehicles isquen amb gran velocitat.

Vam requerir el corresponent informe a l'Ajuntament d'Alacant i ens va comunicar el següent:

“- Que en el referit carrer existix un aparcament públic, amb llicència de gual permanent, el qual no disposa d'altiplà i els vehicles accedixen directament a la vorera a través d'una rampa. La vorera en este punt mesura aproximadament 1,40 m.

- Que, fins on coneix el tècnic que subscriu, no existix cap dispositiu que legalment obligue el vianant a parar mentre un vehicle que ix d'un garatge travessa la vorera, per la qual cosa no escau la col·locació d'un semàfor o la instal·lació de senyals acústics.

- Que no hi ha inconvenient en la col·locació de dos espills, un a cada costat de l'entrada del garatge, i per això escau sol·licitar a l'aparcament la col·locació d'estos.

- Quant a la revisió de la rampa, se sol·licita donar trasllat dels escrits al departament municipal de llicències perquè realitze l'estudi demandat, si escau.”

En esta situació, cal assenyalar que l'activitat qualificada de garatge necessita autorització municipal en la qual han de constar els requisits necessaris per a garantir les condicions ambientals i el grau de seguretat, tal com es desprèn de Llei 2/2006, de 5 de maig, de prevenció de la contaminació i qualitat ambiental, com també en la normativa que la precedia.

En el cas que ens ocupa, desconeixem si es va tenir en compte l'elevat pendent de la rampa i l'escassa visibilitat dels vehicles en l'eixida del garatge.

L'ajuntament d'Alacant es pronuncia de manera favorable a la col·locació de dos espills, un a cada costat de l'entrada del garatge, per això recomanem a l'ajuntament que demane a la propietat el compliment d'esta mesura, per a millorar la visibilitat dels vehicles que han d'eixir a gran velocitat per la rampa existent i la seguretat dels vianants, ja que es tracta d'un carrer bastant transitat.

Quant a la revisió de la rampa, desconeixem si s'ha donat trasllat dels escrits al Servei de Llicències.

Hem de recordar que les llicències d'activitat o ambientals són autoritzacions operatives o reglamentàries, i per tant de tracte successiu, el que comporta que l'Ajuntament pot i ha de verificar en tot moment el seu compliment, i fins i tot modificar el seu abast i contingut de forma sobrevinguda, en la mesura que resulte necessari per a garantir la seguretat dels ciutadans.

La Llei 2/2006 de 5 de maig, de prevenció de la contaminació i qualitat ambiental, habilita en estos casos els ajuntaments a obrir expedient per a la imposició de mesures correctores, si així fóra necessari.

Per tot això, esta institució va recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que exercira les seues facultats de control i inspecció i que realitzara un informe sobre les condicions actuals de la rampa del garatge i si fóra necessari que adoptara les mesures corresponents per a garantir la seguretat dels vianants i els vehicles que ixen del pàrquing públic, entre estes:

- La col·locació de dos espills, un a cada costat del garatge, per a millorar la visibilitat dels vehicles i vianants.
- L'estudi sobre les condicions de la rampa del garatge, i que s'adopten les mesures corresponents si no s'ajusta als requisits exigits per a este tipus de llicències.

L'Ajuntament d'Alacant encara no ha manifestat a esta institució l'acceptació de les recomanacions efectuades.

#### 3.4. Altres servicis locals

En la queixa núm. 070400 es denunciava que un ajuntament havia enderrocat i desmantellat les restes arquitectòniques existents en el recinte del cementiri vell de la localitat, que havia estat clausurat diversos anys abans, després de l'obertura d'un de nou fora del nucli urbà.

L'autor de la queixa manifestava que estes actuacions s'havien portat a terme sense publicitat i sense haver realitzat de manera rigorosa un estudi dels monuments que quedaven, amb vista a la conservació d'aquells que pogueren tenir un valor historicoartístic, com eren, en la seua opinió, les restes del monument funerari alçat en el seu moment davant les sepultures dels brigadistes internacionals morts a Benissa durant la Guerra Civil Espanyola.

Segons exposava, quan es va assabentar que s'estaven portant a terme estes operacions d'enderrocament i neteja del recinte, s'havia dirigit per diversos mitjans a l'ajuntament amb la pretensió que foren localitzades i conservades les restes del monument de referència, en concret, la base d'este monument que era una làpida gravada amb els

noms d'estos brigadistes, no obstant això, els seus escrits no van ser contestats formalment.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Benissa ens va informar que, amb anterioritat a les labors de neteja del recinte i retirada de les restes arquitectòniques, s'havia efectuat un aixecament topogràfic de les diferents sepultures i s'havia desmuntat manualment per conservar aquells elements que, pel seu estat de conservació i interès artístic o ornamental, s'havien considerat dignes de conservació, alguns dels quals s'havien tornat a col·locar en el parc públic construït en l'espai que ocupava el cementiri vell.

Cal destacar, també, segons informava el tècnic municipal en l'entrevista que havia mantingut amb l'autor de la queixa, que li havia indicat que en el cas d'haver mostrat interès per la conservació de la làpida de referència, no hauria hagut cap inconvenient a satisfer la seua petició, que en aquell moment ja era impossible d'atendre atesa la demolició efectuada i el seu abocament amb la resta d'enderrocs.

En les al·legacions a este informe formulades pel ciutadà promotor de la queixa, insistia en la seua consideració que l'ajuntament havia incomplert els seus deures de protecció i conservació del patrimoni històric cultural de la localitat i que la catalogació dels elements que calia conservar no s'havia efectuat per persones amb la suficient qualificació per a estos treballs.

Davant estes al·legacions vam sol·licitar una ampliació d'informe a l'ajuntament respecte de la confecció o no d'un inventari i catàleg dels béns existents, dels criteris amb el qual s'havia realitzat la selecció dels elements conservats i si havia estat efectuada per personal especialitzat.

L'Ajuntament ens contesta afirmant que la selecció s'havia encarregat a un arquitecte arqueòleg i que a més dels elements assenyalats per este expert se n'havien conservat d'altres d'acord amb si el seu estat de conservació era acceptable, encara que el seu valor artístic no fóra destacable.

Així les coses, quant a l'incompliment de les obligacions respecte del patrimoni historicoartístic de la localitat que el promotor assenyala, estes obligacions estan delimitades en el marc normatiu al qual, a continuació, farem una breu referència.

La Constitució, en el seu article 46, imposa a tots els poders públics este deure de protecció i conservació dels béns integrants d'aquell patrimoni als quals siga possible atribuir valors històrics, culturals o d'altre tipus, que radiquen en cadascun dels àmbits territorials en els quals actuen estos poders.

L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat València, d'acord amb el repartiment constitucional, assumix la competència exclusiva sobre esta matèria en el seu article 31, i en desenvolupament d'esta competència aprova la Llei 4/98, d'11 de juny, de patrimoni cultural valencià, objecte de dues modificacions posteriors per les lleis 7/2004, de 19 d'octubre i 5/2007, de 9 de febrer.

Per la seua banda, la Llei reguladora de bases de règim local, de 2 d'abril de 1985, en el seu article 25 esmenta entre les competències dels municipis les referides al patrimoni historicocultural que existisca en els seus termes respectius.

En este marc normatiu i quant a la classificació dels béns integrants del patrimoni, cal esmentar els béns de rellevància local que es definixen en l'article 46 de la citada Llei 4/98 com aquells béns immobles que no reuniten el grau de rellevància que els convertiria en béns d'interés cultural però que tanmateix tenen una significació pròpia com a béns destacats per alguna causa en aquell àmbit local.

En la queixa que ens ocupa, al mateix temps que s'elevava la petició de conservació del monument funerari, sol·licitava que se l'informara de les actuacions portades a terme en la demolició de les restes del cementiri vell i en la selecció dels monuments conservats.

L'Administració està obligada a respondre al ciutadà que hi acudix i no ha de donar més del que pot i, en este cas, la satisfacció de la petició material era impossible pel que s'ha dit anteriorment. Però, al mateix temps, l'Administració està obligada a actuar sense deixar de fer menys del que raonablement pot esperar-se'n i, en este sentit, el mínim que ha d'oferir al ciutadà és una resposta directa, ràpida, exacta i legal.

Els ciutadans tenen sempre este dret a obtenir una resolució expressa dins de termini; esta obligació administrativa de complir amb les normes que regixen els procediments, tenint la màxima cura en tots els tràmits, prové directament dels mandats constitucionals de servir amb eficàcia i objectivitat els interessos generals i el dret, una submissió que s'articula mitjançant la subjecció pública als procediments administratius establits per la llei.

Atenent a tot el que antecedit, esta institució va recordar a l'Ajuntament de Benissa el seu deure legal de complir amb la normativa que resulta aplicable al cas que ens ocupa, i li vam recomanar que en el present supòsit i, des d'ara, extreme al màxim el compliment del deure de resoldre expressament i notificar per escrit i en el termini assenyalat les seues resolucions davant qualsevol sol·licitud o petició dels ciutadans.

L'Ajuntament de Benissa ens va comunicar l'acceptació dels recordatoris legals i de les recomanacions efectuades en la resolució d'esta institució.

#### **4. Ordenació i control del trànsit urbà**

##### **4.1. Ordenació del trànsit urbà**

En este apartat destaquem alguns expedients de queixa que podem agrupar en les següents matèries: inseguretat vial que es produïx a conseqüència de l'ocupació d'ambdós marges de la calçada amb taules i cadires per establiments dedicats a l'hostaleria; molèsties sonores que patixen diàriament com a conseqüència de l'estacionament massiu de camions de gran tonatge en parcel·les confrontants a habitatges; no-existència de grua per a la retirada de vehicles mal estacionats.

En l'expedient de queixa núm. 070897 s'exposava que, des de l'any 2004, s'han produït diversos contratemps per la situació d'inseguretat vial en la qual es troba el carrer Rafael Altamira de Sant Vicent del Raspeig, per l'ocupació, per part d'un establiment, d'ambdós marges de la calçada amb taules i cadires, el que provoca l'encreuament permanent del referit carrer per part dels empleats del bar, com també dels clients, amb el consegüent perill per a estos i el risc de provocar un accident als conductors que circulen per este carrer.

L'Ajuntament ens va remetre un informe en el qual ens deia que:

“(…) en l'expedient consta informe sol·licitat a la policia local en el qual expressament s'assenyala que, fins a la data, no consta cap incidència relacionada amb la seguretat vial al carrer Rafael Altamira (…) l'ocupació del domini públic amb taules o cadires no implica l'existència de risc per a la circulació, no s'hi aprecia cap contradicció entre el text de l'Ordenança municipal de circulació, i l'Ordenança d'ús públic amb taules, cadires i barres, amb finalitat lucrativa”.

De la investigació realitzada per esta institució es dedueix que la consideració que motiva la present queixa és que l'ocupació d'espais públics per l'establiment abans citat implica una obstaculització del pas de vehicles i persones, com també l'accés de vehicles als guals corresponentment senyalitzats.

Doncs bé, l'Ordenança municipal de circulació estableix en l'article 4.1 el següent:

“(…) els usuaris de les vies estan obligats a comportar-se de manera que no entorpisquen indegudament la circulació ni causen perill, perjudicis o molèsties innecessàries a les persones o danys als béns. Per a creuar les calçades hauran d'utilitzar els passos senyalitzats i, en llocs on no n'hi haja, ho hauran de fer pels extrems de les illes, perpendicularment a la calçada, tot cerciorant-se abans de la no-proximitat d'algun vehicle”.

Per altra banda, l'article 5 de l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa per ocupació de terrenys d'ús públic amb taules, cadires i barres amb finalitat lucrativa, estableix, en el número 2:

“(…) els particulars estan obligats a presentar en este ajuntament una declaració dels aprofitaments de tal naturalesa que verifiquen l'extensió i durada d'estes i un plànol detallat de la superfície i de les unitats que es pretén ocupar. La corresponent llicència es concedirà previ informe de la policia local i de verificar que s'està al corrent en el pagament, per este concepte, d'anys anteriors (…) només s'autoritzaran en voreres o la zona de la calçada on estiga permès l'estacionament i quedaran prohibits en aquells llocs on esta maniobra es trobe reservada a determinats usuaris o servicis concrets”.

En el citat informe de l'intendent en cap accidental de la policia local remès per l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig s'indica expressament “que no consta en els arxius d'esta Policia local l'existència d'incidents relacionats amb la seguretat vial en el tram del carrer Rafael Altamira a què es referix el denunciant”.



No obstant això, entre la documentació aportada a esta investigació es troben fins a vuit denúncies formulades davant l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig i la seua Policia local.

En conseqüència, l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig sí que té coneixement de les denúncies formulades tot i que no hi consta que efectivament s'hagen produït accidents.

En conclusió, vam recordar a l'Ajuntament el deure legal de fer complir les ordenances municipals; en concret, el que hi ha establert en l'art. 4.1 de l'Ordenança de circulació, quan assenyala com han de comportar-se els usuaris de la vies per a no entorpir indegudament la circulació, sobretot, a l'hora de creuar estes vies; i el que hi ha indicat en l'article 5 de l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa per ocupació de terrenys d'ús públic amb taules, cadires i barres, amb finalitat lucrativa, sobretot referent als espais que poden ser ocupats i en quines condicions, i és que, en cap cas, puguen impedir les maniobres dels vehicles en els espais que es troben reservats a determinats usuaris o servicis concrets, com per exemple els guals permanents.

L'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig va manifestar a esta institució que acceptava les recomanacions en els termes següents: a) Es vetlarà perquè l'ocupació de la via pública amb taules i cadires autoritzada al carrer Rafael Altamira no entorpisca el pas de vehicles i persones; b) es recordarà al titular d'esta activitat la necessitat que el seu personal done compliment al que hi ha previst en les normes de circulació quan creuen la calçada.

D'altra banda, pel que fa a la queixa núm. 07 1083, la ciutadana que es va dirigir a esta institució manifestava que havien denunciat reiteradament davant l'Ajuntament de Bétera les molèsties sonores que patix diàriament com a conseqüència de l'estacionament massiu de camions de gran tonatge que es produïx en una parcel·la confrontant als seus habitatges, ja que els motors es posen en funcionament a partir de les 4 de la matinada.

Amb l'objecte de contrastar estes afirmacions, vam requerir a l'Ajuntament de Bétera que ens remetera la següent documentació:

- Informe tècnic sobre l'ús urbanístic que preveu el PGOU per a la parcel·la on s'estacionen els camions.
- Informe sobre el que disposat l'art. 19 de l'ordenança municipal reguladora del trànsit, on es preveu la prohibició que els vehicles pesants estacionen en el nucli urbà.
- Detall de les mesures adoptades per l'ajuntament per a eliminar la contaminació acústica que patixen injustament els veïns afectats.

Una vegada analitzada amb deteniment tota la informació facilitada per l'Ajuntament de Bétera, ens trobem amb el fet que els camions estan sent estacionats en un terreny classificat com a sòl no urbanitzable, en les dues categories de comuna i de protecció viària, amb incompliment de la prohibició prevista en el referit art. 19 de l'Ordenança

municipal reguladora del trànsit i la seguretat vial, que impedeix l'estacionament de vehicles de tercera categoria en tot el nucli urbà.

L'Ajuntament de Bétera ha realitzat gestions amb el propietari del sòl on estacionen els camions a fi de plantejar la solució consistent a condicionar el solar i retirar els camions al fons d'aquell, a l'extrem totalment oposat als habitatges, amb la finalitat d'evitar les molèsties que es produïxen en l'actualitat per sorolls.

No obstant això, en la fase d'al·legacions a l'informe remès per l'Ajuntament, la comunitat de veïns que representa la ciutadana que es va dirigir a esta institució insistia a afirmar que les molèsties no han desaparegut i que les mesures adoptades fins al moment no han donat els resultats esperats.

Sense perjudici de seguir aplicant les mesures que l'ajuntament considere necessàries per a eliminar la contaminació acústica generada pels camions, convé recordar que l'art. 206 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (antic art. 86 de la derogada Llei valenciana 6/1994, de 15 de novembre, reguladora de l'activitat urbanística) disposa el que segueix:

“(…) els propietaris de terrenys, construccions i edificis haurien de mantenir-los en condicions de seguretat, salubritat, ornat públic i decor, i realitzar-hi els treballs i les obres necessaris per a conservar-hi o rehabilitar-hi les condicions imprescindibles d'habitabilitat o ús efectiu que permetrien obtenir la llicència administrativa d'ocupació per a la destinació que els siga pròpia.”

Així mateix, l'art. 212.1 de la referida Llei 16/2005 estableix l'obligació per a l'Ajuntament de Bétera de “dictar ordres d'execució d'obres de reparació, conservació i rehabilitació” que “poden comminar, així mateix, a la neteja, el clos, la retirada de cartells o altres elements impropis de l'immoble”.

En cas de no resultar efectives l'aplicació d'altres mesures consensuades amb els veïns afectats i el propietari del terreny, no hi ha dubte que l'ordre d'execució consistent a barrar el terreny impediria l'accés i estacionament dels camions.

Esta institució va considerar convenient recomanar a l'Ajuntament de Bétera que adoptara les mesures que resulten adequades i eficaces per a eliminar els sorolls generats per l'estacionament indegut dels camions en el nucli urbà, i que ordene, si escau, el clos del terreny al seu propietari, i sancione les infraccions a l'ordenança municipal de trànsit que es cometen.

Esta institució va considerar acceptada la resolució que vam dictar, atés que vam poder comprovar que l'Ajuntament de Bétera havia adoptat les mesures necessàries perquè els camions deixaren de causar molèsties.

Respecte de la queixa núm. 071151, la va formular una ciutadana que manifestava que ha presentat diversos escrits davant l'ajuntament per denunciar la no-existència de grua per a la retirada de vehicles mal estacionats i que no ha rebut cap contestació.

Una vegada analitzat l'informe rebut de l'ajuntament, hem pogut comprovar que s'han acumulat, com a mínim, 3 instàncies o queixes presentades per la interessada l'objecte de les quals no coincidix en tots els casos, i de les quals només ha rebut resposta a les qüestions relacionades amb la inexistència de grua per a la retirada de vehicles mal estacionats. La interessada planteja que nombrosos aspectes no han estat abordats per l'ajuntament.

Tot partint d'estos fets, convé recordar que l'art. 42 de la Llei 30/1992, de 26 novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, disposa que "l'Administració està obligada a dictar resolució expressa en tots els procediments i a notificar-la qualsevol que siga la seua forma d'iniciació".

Cal afegir que "el termini màxim en el qual ha de notificar-se la resolució expressa no podrà excedir de sis mesos llevat que una norma amb rang de llei n'establisca un de superior o que així estiga previst en la normativa comunitària europea".

Sobre la base de l'article citat, i en relació amb les qüestions que no hagen estat degudament contestades, vam recordar a l'Ajuntament de Vinalesa l'obligació de resoldre totes les qüestions plantejades per la interessada.

D'altra banda, atenent a les competències municipals en matèria de trànsit i circulació de vehicles a motor, han de tenir-se en compte els articles 25.2b de la Llei de bases de règim local 7/1985, així com l'article 7 de La Llei de trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial (RDL 339/1990), en què es disposa el següent:

“(...) l'ordenació i el control del trànsit en les vies urbanes de la seua titularitat, així com la seua vigilància mitjançant agents propis, la denúncia de les infraccions que es cometen en estes vies i la seua sanció” així com “la retirada dels vehicles de les vies urbanes i el posterior dipòsit d'aquells quan obstaculitzen o dificulten la circulació (...) o es troben incorrectament aparcats en les zones d'estacionament restringit”.

Com que és esta la regulació, escaurà recordar a l'ajuntament el seu deure legal de facilitar els mitjans necessaris per a garantir el compliment de la normativa, mitjançant l'ús de grua (municipal o contractada), com també imposant les sancions corresponents. L'anterior competència és irrenunciable quant al seu exercici, de conformitat amb el que hi ha establert en l'article 12 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

Davant totes les actuacions, vam dictar una resolució en atenció a les consideracions següents:

- Li recorde el deure legal de resoldre i contestar tots els escrits plantejats per la interessada, de manera íntegra.
- Mentre seguixen vigents les llicències de guals en els termes actuals, li recorde el seu deure legal de garantir la retirada dels vehicles estacionats en els espais corresponents, mitjançant la utilització de grua pròpia o concertada.
- Quant a la revocació de les ampliacions de guals en el carrer, li recomane que la nova configuració de les llicències resulte compatible amb l'entrada i eixida de vehicles, sense que siguen perjudicades les maniobres corresponents.

L'Ajuntament de Vinalesa va acceptar les nostres recomanacions.

#### 4.2. Expedients sancionadors

En la queixa núm. 080770 s'exposava la falta de contestació per part de l'Ajuntament de Valencia a un escrit d'al·legacions presentat en un expedient sancionador en el qual es denunciava l'existència de defectes formals invalidants a causa de l'absència de notificacions, com també la prescripció de la infracció.

Esta institució va requerir informe a l'ajuntament per clarificar les al·legacions de l'interessat i en aquell van oferir les explicacions següents:

- Atés que les al·legacions formulades no van ser presentades per l'interessat ni per la seua esposa acreditant degudament la representació, no escau la seua resolució perquè no han estat presentades per una persona legitimada.

- Quant a la falta de notificació, la denúncia formulada a nom de l'infractor com la posterior sanció van ser notificades per correu certificat amb justificant de recepció rebut pel mateix interessat.

- D'acord amb les dates de comissió de la infracció 04/12/06, i de la notificació de la denúncia 28/04/07 i de la sanció 13/06/07, no han transcorregut els terminis de prescripció, com tampoc s'ha produït la caducitat del procediment.

L'interessat va presentar un escrit d'al·legacions davant esta institució en el qual va exposar que l'Oficina de Multes de l'Ajuntament de Valencia els va informar que havia de ser el propietari del vehicle qui havia de formular les al·legacions que considerara convenientes, i indicar, al seu torn, la identificació del conductor del vehicle en el moment de la infracció. D'esta manera, l'interessat i la seua esposa van realitzar les al·legacions oportunes en els termes indicats per l'oficina esmentada. Després d'això, no se'ls va donar opció a resoldre el possible error a què es referix l'informe municipal per a presentar la documentació acreditativa de la representació.

Davant totes les actuacions, esta institució va considerar oportú realitzar les següents consideracions.

L'interessat reconeix els fets (circular sense cinturó) però ho justifica en raons de malaltia que li impediem complir amb esta obligació. Esta circumstància va ser exposada en les seues al·legacions, que no van ser tingudes en compte en ser remeses per la seua esposa sense acreditar representació.

Les relacions dels ciutadans davant d'una administració pública tenen una sèrie de garanties en les quals ha de prevaldre l'eficàcia sobre el formalisme, i sempre actuant amb criteris d'eficiència i servici (art. 3 de la Llei 30/1992 i 103.1 de la CE).

En el cas que ens ocupa, l'interessat no va poder resoldre els defectes o les deficiències existents en l'escrit presentat, ja que l'art. 76.2 de la Llei 30/1992 disposa que “quan es considere que algun dels actes dels interessats no reuneix els requisits necessaris, l'Administració ho posarà en coneixement del seu autor i li concedirà un termini de deu dies per a esmenar-lo”.

Per això, no observem cap obstacle perquè es permeta a l'interessat resoldre estes deficiències, ratificant estes al·legacions en el seu propi nom o a través de la seua esposa, acreditant degudament la representació.

Per altra banda, l'admissió d'estes al·legacions podria resultar eficaç en la mesura en què els actes desfavorables o sancionadors, com el present, poden ser objecte de revocació d'acord amb el que hi ha establert en l'article 105.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, amb independència de l'eventual caràcter ferm de l'acte.

Atenent als fets objecte de la queixa i a les consideracions efectuades, esta institució va formular resolució recomanant a l'Ajuntament de Valencia que permetera a l'interessat esmenar les deficiències observades en la documentació presentada i que valorara la informació subministrada a este efecte, si escau, de la possible revocació de la sanció.

L'Ajuntament de Valencia va remetre escrit a esta institució en el qual comunicava l'acceptació de la recomanació efectuada.

## **5. Règim jurídic**

### **5.1. Responsabilitat patrimonial**

En la núm. 080986, es denunciava que l'Ajuntament de Valencia no havia resolt una reclamació de responsabilitat patrimonial i se sol·licitava una resolució definitiva ja que havien transcorregut els terminis legals per a això.

L'Ajuntament ens informa que “l'escrit inicial sol·licitant l'obertura d'expedient va tenir lloc el dia 1/8/2007; després de requerir determinades esmenes, amb data 21/2/2008 la reclamant va presentar la documentació necessària; una vegada sol·licitats els corresponents informes i obert el període de prova, es comunica que pròximament es formularà proposta de resolució.”

Ateses les circumstàncies, i tenint en compte que, d'acord amb el Reial decret 429/1993, de 26 de març, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments de les administracions públiques en matèria de responsabilitat patrimonial, article 13, el termini per a resoldre este tipus de procediments és de sis mesos, per la qual cosa escaurà recomanar que, si no s'ha efectuar, s'agilite el procediment i es dicte resolució definitiva sobre l'expedient.

Per tot això, esta institució va recomanar a l'Ajuntament de Valencia que, si no s'havia fet, s'agilitara el procediment i es dictara resolució definitiva sobre el citat expedient.

L'Ajuntament de Valencia ens va comunicar l'acceptació de la nostra recomanació.

## 5.2. Contractació pública

Destaquem en este apartat la queixa núm. 080465, l'autor de la qual, actuant en representació del Grup Municipal del Partit Popular en l'Ajuntament de la Vila Joiosa, es dirigix a esta institució per manifestar que ha presentat diverses sol·licituds d'informació en relació amb el procediment de contractació realitzat i el cost de les obres de condicionament de la parcel·la on s'ha situat el CP Gasparot, sense haver rebut cap informació fins al moment.

Per la seua banda, l'ajuntament va remetre a esta institució un informe en el qual ens significava que, en relació amb la sol·licitud presentada el 31 de juliol de 2007, va ser contestada mitjançant escrit lliurat el dia 8 de febrer de 2008, i afegia que en la referida sol·licitud “no s'està sol·licitant informació, sinó que s'està fent una pregunta, i que, per tant, no té cabuda en l'art. 77 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, sinó en l'art. 97.7 del Reial decret 2568/1986, Reglament d'organització, funcionament i règim Jurídic de les entitats locals (des d'ara, ROF).”

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insistix que també van plantejar conèixer el procediment de contractació realitzat i el cost de les obres de condicionament de la parcel·la on s'ha situat el CP Gasparot a través d'una pregunta formulada en la sessió ordinària de la Comissió Informativa d'Assumptes Socials, Festes, Participació Ciutadana, Educació, Sanitat, Igualtat i Normalització Lingüística que va tenir lloc el 8 de gener de 2008. Tampoc en esta ocasió es va facilitar la informació interessada.

Arribats a este punt, i partint d'estos fets, cal fer notar que l'art. 77 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, estableix que “tots els membres de les corporacions locals tenen dret a obtenir de l'alcalde o president de la Junta Local de Govern tots els antecedents, les dades o les informacions que consten en poder dels servicis de la corporació i que siguen necessaris per al desenvolupament de la seua funció”.

L'art. 14.1 ROF regula el dret esmentat de forma idèntica al relatat en l'anterior paràgraf, i s'entén concedit l'accés a les informacions per silenci administratiu transcorreguts cinc dies (art. 14.2 ROF), i s'especifica este dret en la consulta i l'examen dels expedients, llibres i documentació en general, ja siga en l'arxiu general o en la dependència on es trobe, ja siga mitjançant el lliurament d'estos o còpia al membre de la corporació interessat (art. 16 ROF).

En el cas que ens ocupa, la sol·licitud d'informació presentada el 31 de juliol de 2007 va ser contestada molt temps després dels 5 dies que marca el ROF, concretament, el 8 de febrer de 2008, i per això hauria d'entendre's concedit l'accés a la informació per silenci administratiu.

L'ajuntament considera que en la referida instància de 31 de juliol de 2007 se “sol·licita l'elaboració d'una documentació nova”, mentre que, segons el contingut literal d'esta, es

demana “conèixer si l'empresa adjudicatària és ECISA, el procediment de contractació realitzat, les condicions del contracte i l'import pel qual s'ha adjudicat”, és a dir, es demana una informació, no l'elaboració d'una documentació nova; és més, en cap moment es demana còpia de cap documentació, sinó informació sobre una documentació ja existent i a l'empara de la qual s'estaven realitzat les obres.

Així doncs, atés que els regidors tenen el dret a obtenir informació de cobertura constitucional (art. 23.1), legal (art. 77 Llei 7/1985) i reglamentària (art. 14 ROF), i que esta informació és imprescindible per a l'adequat exercici de les funcions de fiscalització i control de la gestió municipal, podria resultar contrària al dret d'actuació de l'ajuntament en no proporcionar a l'autor de la queixa la informació sol·licitada, màximament tenint en compte l'adequació d'esta a la funció pròpia d'un regidor.

En relació amb el que hem exposat, esta institució va considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de la Vila Joiosa que facilitara la informació sol·licitada mitjançant escrit presentat el 31 de juliol de 2007 en el qual demanava conèixer, en relació amb les obres de condicionament de la parcel·la on se situarà el col·legi públic Gasparot, l'empresa adjudicatària, el procediment de contractació realitzat, les condicions del contracte i l'import pel qual s'ha adjudicat.

La referida resolució va ser acceptada per l'Ajuntament de la Vila Joiosa i per això vam tancar l'expedient.

### 5.3. Dret de petició

En este apartat destaquem alguns expedients de queixa que podem agrupar en les matèries següents: falta de resposta per part de l'Administració a al·legacions en procediments administratius; incompliment per part de l'Administració de l'obligació de resoldre; denegació d'accés a documentació en expedients en què el ciutadà és part interessada.

En la queixa núm. 080084, la persona afectada exposava que havia sol·licitat la devolució dels béns de la seua propietat ocupats per l'ajuntament o, subsidiàriament, una indemnització pels danys i perjudicis produïts i que no havia rebut cap resolució motivada en contestació a la seua sol·licitud.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Villena ens remet un acord de la Junta de Govern Local, de 26 de novembre de 2007, pel qual es rebutja la proposta de partió dels béns litigiosos plantejada pel tècnic d'administració general de l'ajuntament i se li requerix perquè analitze els títols de propietat existents, tant els municipals com els aportats pels propietaris.

Com a resultat de la investigació s'ha pogut comprovar, i així ho reconeix el referit funcionari municipal, que els béns objecte de reclamació es troben afectes al servei públic, el que resulta tant de la pròpia classificació urbanística dels terrenys, com de la circumstància de trobar-se englobats dins del clos perimetral dels terrenys del complex

poliesportiu municipal de La Solana, amb una antiguitat superior als 20 anys, segons informe tècnic emés.

Així les coses, l'autor de la queixa sol·licita la devolució dels seus terrenys ocupats per l'ajuntament sense expedient expropiatori i, subsidiàriament, una indemnització pels danys i perjudicis causats davant la impossibilitat material i econòmica de reposar la situació a l'estat anterior a l'ocupació.

En efecte, no es tracta que s'exercisca directament una acció ordinària de danys i perjudicis, sinó que l'autor de la queixa opta per demanar la indemnització substitutòria, davant la falta de sentit de demanar la tramitació *ex post* de l'expedient expropiatori ja omés *ex ante*, i davant el fet de ser inadequada la reclamació de la devolució mateixa del terreny, a conseqüència d'estar afecte a un servici públic com és el poliesportiu municipal, que crea una situació de fet en la qual es fa difícil o impossible la restitució *in natura*, açò és, la devolució del terreny.

L'ajuntament, d'una banda, hauria d'acreditar el títol jurídic sobre la base del qual va adquirir la propietat dels terrenys que l'autor de la queixa considera que li pertanyen i que van ser ocupats de forma il·legítima sense cap indemnització; i d'una altra banda, hauria d'examinar el títol de propietat aportat pel reclamant, i una vegada contrastats ambdós títols, decidir sobre la procedència de la indemnització interessada, tenint en compte la consolidada doctrina jurisprudencial que atribuïx davant la jurisdicció civil la resolució definitiva sobre les qüestions de propietat dels terrenys.

En conclusió, es va recomanar a l'Ajuntament de Villena que, després de contrastar els títols públics i privats sobre la propietat dels terrenys, es resolguera sobre la procedència de la indemnització interessada per l'autor de la queixa; esta recomanació va ser acceptada per l'Ajuntament.

Pel que fa a la queixa núm. 080086, la ciutadana que es va dirigir a esta institució indicava que va presentar un recurs de reposició contra l'acord del Ple de la Diputació d'Alacant referent al projecte CV-785, condicionament i millora de la connexió del barranc de la Batalla amb la CV-70 d'Alcoi a Benidorm, i pretenia obtenir resolució expressa.

Vam requerir el corresponent informe i l'Excma. Diputació d'Alacant ens va informar que va contestar a un escrit de la interessada i la va informar de la impossibilitat de presentar un recurs de reposició davant actes ja fers.

En este context, sense entrar en les qüestions de fons que pogueren deduir-se del present expedient, ja que la interessada situa la seua pretensió en el compliment de l'obligació de resoldre recollida en l'article 42 de la Llei 30/1992 de 26 de novembre, hem de recomanar, en compliment d'esta obligació, que no queda enervada en cap cas, que es done contestació expressa al seu escrit.

Esta institució va considerar acceptada per la Diputació d'Alacant la resolució que dictàrem, atés que vam poder comprovar que es va contestar expressament la petició de l'interessat, si bé de forma extemporània.



Respecte de la queixa núm. 080303, s'exposava que s'havia presentat un escrit davant la Conselleria de Sanitat sense que fins a la data haguera rebut cap contestació.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam dirigir un ofici a la Conselleria de Sanitat en què demanaven informació sobre el compliment de l'obligació de resoldre la reclamació, com també per sol·licitar la remissió de còpia d'esta per a la seua comprovació.

Vam rebre informe de la Conselleria en el qual ens comunica que la reclamació de l'interessat va ser contestada i s'hi donava complida informació sobre les qüestions plantejades pel ciutadà i s'oferien disculpes pel retard en la contestació.

L'interessat presenta escrit d'al·legacions en el qual assenyala que la contestació no resulta adequada per insuficient.

Davant les actuacions, la institució va considerar necessari dictar resolució en la qual es realitzaven les següents consideracions.

La Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú estableix l'obligació de resolució expressa de les sol·licituds dels ciutadans en l'apartat primer de l'art. 42, el que es reforça en el paràgraf cinqué del mateix article en fer responsables directes de la referida obligació les administracions públiques que tinguen al seu càrrec el despatx dels assumptes.

Del relat cronològic que resulta de la documentació que consta en l'expedient, es desprén que la Conselleria de Sanitat va sobrepassar els terminis que estableix l'Ordre de 24 de juliol de 2002 relativa als procediments per a la tramitació de queixes i suggeriments en els servicis sanitaris, atés que el termini de contestació és d'un mes des de la seua entrada en l'òrgan competent (modificació Decret 165/2006).

L'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments, tenint la màxima cura dels tràmits que constitueixen l'expedient administratiu, prové directament del mandat constitucional de l'art. 103 d'una administració eficaç que servix amb objectivitat els interessos generals i que actua amb submissió a la llei i al dret, una submissió que s'articula mitjançant la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la llei segons els principis garantits per la Constitució espanyola en el seu art. 9.3.

Quant al contingut de la contestació finalment efectuada, sobre la qual discrepa l'interessat per considerar-la insuficient, escau assenyalar el que seguix: vist el document de l'Administració i les qüestions que planteja l'interessat, esta institució no està en condicions d'avaluar-ne la suficiència o insuficiència, ja que es tracta de qüestions tècniques i d'ordenació sanitària.

No obstant això, en la mesura que alguns dels aspectes que l'interessat relaciona i que dalt hem assenyalat podrien no haver estat adequadament justificats, o meresqueren algun complement, convé suggerir a la Conselleria de Sanitat que avalue tal circumstància i si cal que complete la informació proporcionada.

En conseqüència, esta institució va formular una resolució dirigida a la Conselleria de Sanitat en el sentit següent:

1. Li suggerisc que, en casos com l'analitzat, extreme al màxim el deure de donar resposta expressa a les reclamacions que presenten les persones dins dels terminis establits per a la tramitació de queixes i suggeriments en els servicis sanitaris.
2. D'altra banda, li suggerisc que analitze els aspectes assenyalats per l'interessat per a, si escau, completar la informació que se li va proporcionar.

La Conselleria de Sanitat va acceptar la resolució dictada per esta institució, i per això vam tancar la investigació.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 080385, regidor de l'Ajuntament d'Ibi, denunciava que en els últims anys ha presentat un total de 16 sol·licituds d'accés a informació, de les quals només unes poques han estat contestades, i altres de manera incompleta; sol·licitava que es garantira el ple accés a la informació municipal i que se li contestaren els escrits presentats.

Amb motiu d'esta denúncia, es va requerir informe a l'Ajuntament d'Ibi per a clarificar les al·legacions de l'interessat i ens va manifestar el següent:

- Que, de conformitat amb el que hi ha disposat en l'art. 15 de la Llei 11/1998 del Síndic de Greuges, només poden tenir-se en consideració els fets denunciats en el termini d'un any, comptador a partir del moment en què es van conèixer, de manera que no dóna lloc a entrar a informar sobre les peticions formulades amb anterioritat al 15 de febrer de 2007 (peticions 1 a 8).

- En relació amb les peticions compreses entre els números 9 a 16 s'informa que, a fi que no es veja afectada l'eficàcia del funcionament dels servicis públics (art. 3.7 de la Llei 30/1992) s'han atés les peticions sol·licitades intentant que es veja afectada el mínim possible el normal funcionament dels servicis municipals.

L'interessat va presentar un escrit d'al·legacions en el qual va reiterar la seua pretensió i va considerar insuficients i parcials algunes de les contestacions efectuades, com també va reiterar que en alguns casos no han obtingut resposta alguna.

Davant les actuacions, esta institució va considerar procedent dictar resolució d'acord amb les manifestacions següents:

L'article 23 de la Constitució espanyola estableix el següent: "Els ciutadans tenen el dret a participar en els assumptes públics, directament o per mitjà de representants, lliurement triats en eleccions periòdiques per sufragi universal. Així mateix tenen dret a accedir en condicions d'igualtat a les funcions i els càrrecs públics amb els requisits que assenyalen les lleis."

El citat article està directament lligat amb el dret a la informació dels membres de les corporacions locals, ja que un càrrec electe no ha de trobar obstacles per al

desenvolupament ordinari de la seua funció, ja que d'una altra manera es vulneraria el seu dret a exercir la funció de representació política, en impedir la plena efectivitat del dret dels ciutadans a participar en els assumptes públics.

Sobre este punt, la STC 220/1991 va formular les següents premisses extretes de la doctrina d'altres sentències anteriors: “L'article 23 CE és un dret de configuració legal i correspon a la llei ordenar els drets i les facultats que corresponguen als diferents càrrecs i funcions públiques i passen a quedar integrats en l'estatus propi de cada càrrec, amb la conseqüència que els seus titulars podran defensar el *ius in officium* que consideren il·legítimament constret (...)”.

Així mateix ha de tenir-se en compte l'article 14.1 del RD 2568/1986 (ROFRJEL), en concordança amb l'article 77 de la Llei 7/85 de 2 d'abril. El citat article assenyala que: “tots els membres de les corporacions locals tenen dret a obtenir de l'alcalde o president o de la comissió de govern tots els antecedents, les dades o informacions que es troben en poder dels servicis de la corporació i que resulten necessaris per al desenvolupament de la seua funció”.

El Tribunal Suprem s'ha pronunciat referent a això en la sentència de 14 de març de 2000 ( RJ 2000\3182):

“(...) cal tenir en compte que els regidors, una vegada han accedit al càrrec, participen d'una actuació pública que es manifesta en una àmplia gamma d'assumptes concrets municipals, entre els quals cal destacar el dret a la fiscalització de les actuacions municipals, i al control, l'anàlisi, estudi i informació dels antecedents necessaris que consten en els servicis municipals, tant per la seua labor de control, com per a documentar-se amb vista a decisions que han d'adoptar en el futur (...)”.

És per això que implica una facultat dels regidors l'accés a la documentació i informació existent que dispose la corporació a la qual pertanyen.

La interpretació del dret a la informació no ha de ser restrictiva atenent a estos fonaments, encara que no estem davant un dret absolut, i per això ha de ser posat en relació amb la naturalesa de la informació sol·licitada, la matèria sobre la qual se sol·licita i les circumstàncies concurrents, tal com recull la STS de 19 d'octubre de 1997 (RJ 1997\8147).

En conseqüència, es va formular recomanació a l'Ajuntament d'Ibi en el sentit que es conteste a totes les peticions de l'interessat i es faciliten les dades i els documents necessaris que tinga l'entitat municipal.

L'Ajuntament va acceptar les recomanacions efectuades per esta institució i per això vam tancar l'expedient de queixa.

D'altra banda, en la queixa núm. 081373, es denunciava la falta de contestació de l'Ajuntament d'Alcalá de Xivert a les sol·licituds en les quals s'interessava determinada informació relativa a l'inventari municipal, com també l'accés a unes actes del Ple.

L'Ajuntament ens va enviar un escrit i ens va facilitar la informació següent:

- La urbanització La Pineda no ha estat recepcionada per l'Ajuntament.
- Els noms que tenen els carrers de la urbanització La Pineda van ser aprovats per acord adoptat per la Comissió de Govern en data 27/2/2002.

L'interessat presenta escrit d'al·legacions en el qual reitera la seua pretensió; considera insuficient la informació aportada per l'ajuntament per no contestar a les següents qüestions:

- Número d'identificació en l'inventari de béns de la corporació local de la parcel·la de referència cadastral núm. 9010801, destinada a zona verda de la urbanització La Pineda.
- En el cas d'estar-hi inscrita, sol·licita conèixer si esta paga la seua quota proporcional a la comunitat de propietaris de La Pineda i en quina quantia.
- Igualment desitja conèixer el número de finca inscrita en el registre de la propietat.

Davant les actuacions, escau realitzar les manifestacions següents:

El dret d'accés a la informació es troba regulat en l'article 105 b) de la Constitució espanyola, com també en l'art. 37 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre; també vénen reflectit diversos preceptes de la LUV, en matèria urbanística, com també en altres àmbits sectorials. El principi de transparència ha d'inspirar l'actuació administrativa de les administracions públiques davant els ciutadans, tal com arrecplega l'article 3 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

Atesos estos antecedents, i mentre l'interessat sol·licita informació addicional, cal concloure que sempre que l'ajuntament la tinga haurà de facilitar-la. Per això, esta institució va considerar oportú recomanar a l'ajuntament que facilite la informació sol·licitada pel ciutadà.

La referida resolució va ser acceptada per l'Ajuntament d'Alcalá de Xivert.

En l'expedient núm. 080955 s'exposava que l'Ajuntament de Novetlé no havia convocat ple municipal ordinari en més de tres mesos.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar un informe a l'Ajuntament de Novetlé, el qual ens va facilitar la informació següent:

“3. Aprovació de la periodicitat del règim de sessions ordinàries del Ple (...). A l'efecte de donar compliment al que disposa l'article 78.1 del Reial decret 2568/86, que aprova el ROF, el Ple de la corporació haurà de portar a terme una sessió ordinària cada tres mesos i la farà coincidir amb el tercer mes del trimestre natural. Així mateix, l'horari serà a les 20.00 hores”.

El referit informe afig, a continuació, que: “(...) efectivament, l'últim ple ordinari es va celebrar el passat 18 de desembre de 2007, per la qual cosa, a la fi del mes de març s'hauria d'haver realitzat un ple ordinari, cosa que no es va produir”.

S'argumenta en este informe que: “(...) a este efecte, el secretari de la corporació, com que no havia assumptes conclusos per tractar, va estendre una diligència que raonava el motiu pel qual no es portava a terme el ple”.

Esta institució va traslladar l'informe de l'Ajuntament de Novetlé al promotor de la queixa, qui va efectuar les següents al·legacions: a) no entén com una diligència pot servir per a no complir el que estableix l'article 46.2, a) de la Llei de bases de règim local; b) tot ple ordinari d'una corporació municipal ha d'incloure, inexcusablement, dos punts, a saber, lectura i aprovació, si escau, de l'acta de la sessió anterior, i, torn obert de paraules; c) que la jurisprudència del Tribunal Suprem ha indicat l'obligatorietat de convocar els plens municipals amb la periodicitat mínima indicada per la llei, fins i tot quan no hi haja assumptes per a tractar.

Doncs bé, davant la queixa presentada, de l'informe de l'Ajuntament de Novetlé i de les al·legacions formulades pel ciutadà es dedueix un incompliment injustificat del règim de sessions plenàries ordinàries de la corporació, aprovades per esta en compliment de la legislació vigent de règim local. En efecte, l'article 46.2, a) de la Llei de bases de règim local, estableix que: “El ple portarà a terme sessió ordinària com a mínim cada mes en els ajuntaments de més de 20.000 habitants i en les diputacions provincials; cada dos mesos en els ajuntaments dels municipis d'una població entre 5.001 habitants i 20.000 habitants; i cada tres mesos en els municipis d'un màxim de 5.000 habitants”.

En el mateix sentit, l'article 78.1 del Reial decret 2568/1986, de 28 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals, disposa en el seu número 1 que: “(...) són sessions ordinàries aquelles la periodicitat de les quals està preestablida. Esta periodicitat serà fixada per acord del mateix ple en sessió extraordinària, el qual l'haurà de convocar l'alcalde o el president dins els trenta dies següents als de la sessió constitutiva de la corporació i no podrà excedir el límit trimestral a què es referix l'article 46.2, a) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril”.

Davant les actuacions en la investigació de què es tracta, esta institució va formular una resolució en què recordava a l'Ajuntament de Novetlé el deure legal de complir amb el que hi ha establert en l'article 46.2, a) de la Llei reguladora de bases del règim local i en la resta de disposicions d'aplicació quant al règim de sessions del ple municipal, així com també el que s'ha acordat pel mateix ple municipal en aplicació d'estes. En concret, convocar els plens municipals amb una periodicitat mínima de tres mesos.

L'Ajuntament de Novetlé va acceptar esta recomanació i, en conseqüència, vam tancar l'expedient de queixa.

## **VIII. ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES.**

### **1. Introducció**

En el present apartat analitzem les queixes que no han pogut subsumir-se en els capítols precedents, atesa l'especial casuística i el seu objecte particularitzat; en concret, s'hi van presentar 237 queixes, una xifra que comporta un increment de queixes en comparació amb les 138 presentades l'any 2007.

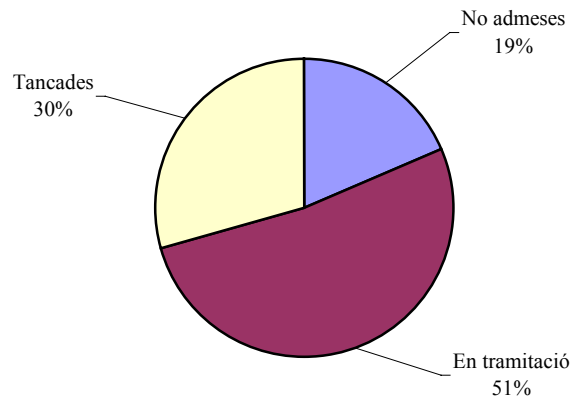
Quant a les queixes tancades, 45 s'han solucionat de manera favorable per al ciutadà i 25 per actuació correcta de l'administració pública investigada.

D'altra banda, hem dictat 4 resolucions, dues de les quals han estat acceptades per l'administració a què ens vam dirigir.

## 2. Altres àmbits d'actuació de les administracions públiques en xifres

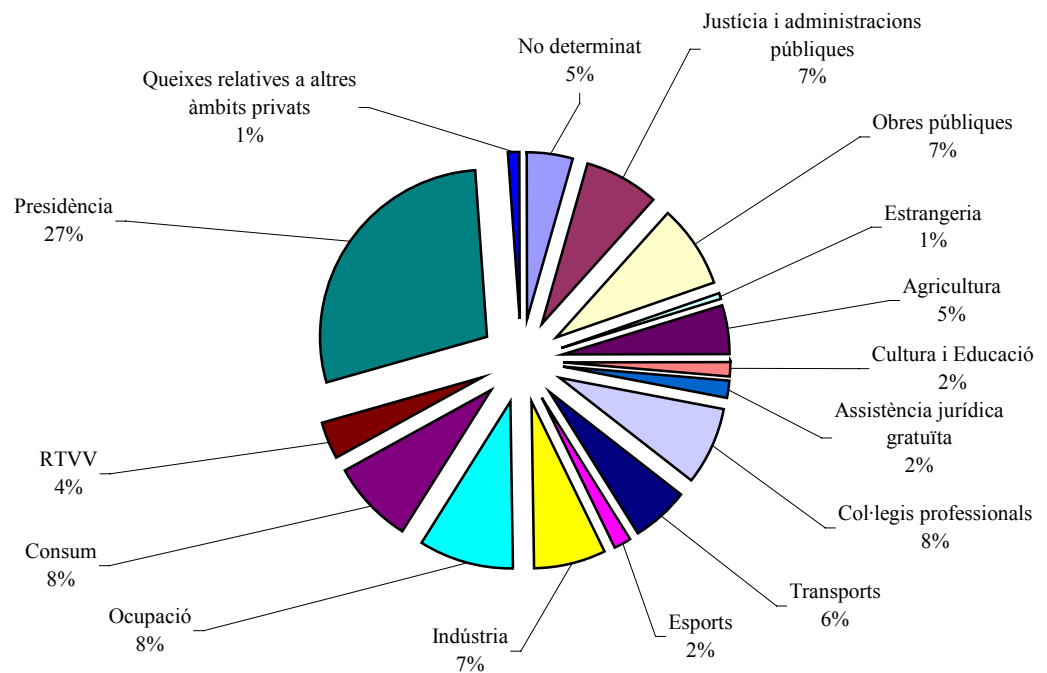
### 2.1. Anàlisi quantitativa

No admeses	44	18,57%
En tramitació	123	51,90%
♦ <i>En tràmit normal</i>	123	51,90%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	70	29,54%
♦ <i>Per solució</i>	32	13,50%
♦ <i>Se solucionarà</i>	9	3,80%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	25	10,55%
♦ <i>Altres motius</i>	0	0,00%
♦ <i>Resolucions</i>	4	1,69%
• Acceptades	2	0,84%
• No acceptades	2	0,84%
<b>Total queixes</b>	<b>237</b>	<b>100,00%</b>



## 2.2. Anàlisi qualitativa

Àrea Altres Àmbits d'Actuació de les Administracions Públiques	Queixes
No determinat	9
Justícia i administracions públiques	14
Obres públiques	16
Estrangeria	1
Agricultura	9
Cultura i educació	3
Assistència jurídica gratuïta	3
Col·legis professionals	15
Transports	11
Esports	3
Indústria	14
Ocupació	18
Consum	16
RTVV	7
Presidència	56
Queixes relatives a àmbits privats	2
<b>Total Àrea d'Altres Àmbits d'Actuació de les Administracions Públiques</b>	<b>284</b>





### 3. Obres públiques

Les queixes núm. 071370 i 071428, iniciades l'any 2007, es referien a expropiacions i en donarem compte perquè es van solucionar amb la nostra intervenció en l'any 2008.

En la primera queixa, els interessats sol·licitaven que s'instara la Conselleria d'Infraestructures i Transport que els abonara el preu just acordat pel jurat d'expropiació forçosa d'Alacant, cosa que finalment es va assolir, tal com hem dit.

En la segona, la persona afectada exposava que, des de feia mesos, l'Ajuntament de Museros no remetia al jurat provincial d'expropiació els expedients en què eren part, i amb això impossibilitava que s'hi fixara el preu just. També, la nostra intervenció va solucionar el problema plantejat.

### 4. Indústria

L'autor de la queixa núm. 080329 exposava el següent:

“Que el 23 gener de 2007 van sol·licitar a Iberdrola Distribució Elèctrica, SAU el subministrament elèctric per a una promoció de 14 habitatges (exp. 9016815009) amb una potència de 98,70 kw, i aquella els va sol·licitar el projecte per a la instal·lació d'un centre de transformació, quan este és exigible únicament per a potències superiors als 100 kw (art. 47.5 del RD 1955/2000). Tot veient que transcorrien els mesos i que el subministrament no s'oferia, van denunciar els fets anteriors davant la Direcció General de l'Energia mitjançant un escrit presentat el 16 d'octubre de 2007. Este escrit va ser resolt el 25 de gener de 2008 pel cap del Servei Territorial de l'Energia de València (exps. RECENE 2007/496 i 526/46), en sentit favorable a la tesi del denunciant. No obstant això, Iberdrola encara no havia facilitat el subministrament per als 14 habitatges acabats des de feia uns mesos i els propietaris no els podien ocupar, amb els consegüents perjudicis que esta situació els estaven produint.”

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar informe a la Conselleria d'Infraestructures i Transport, que el va emetre en el sentit d'informar-nos que els interessats ja disposaven de subministrament elèctric. Atés que la nostra intervenció va solucionar el problema, vam tancar l'expedient.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 08260 ens referia que al gener de 2004 van adquirir un xalet al municipi de la Pobla de Vallbona, que tenia la corresponent cèdula d'habitabilitat emesa per l'ajuntament d'esta localitat.

En el seu escrit de queixa, la interessada assenyala que com que l'habitatge no tenia connexió a la xarxa elèctrica, van dirigir un escrit a la companyia subministradora Iberdrola, la qual els va notificar que esta situació era a causa que “l'habitatge es troba en zona d'afecció d'una línia d'alta tensió de 20 KV, i per tant incomplix l'article 162 del Reial decret 1955/2000.”

Per consideració a això, s'assenyalava que “els treballs de soterrament d'esta línia, a compte i càrrec del client, no es poden realitzar, perquè el sol·licitant no ha aportat tots els permisos necessaris per a això”.

Després de la tramitació de l'expedient, vam recomanar a l'Ajuntament de la Pobla de Vallbona que adoptara totes les mesures que foren necessàries per a assegurar el soterrament, per part del promotor de les obres, de la línia d'alta tensió amb la finalitat de garantir als habitatges construïts el subministrament d'energia elèctrica i que, si escau, assumira el cost que es deriva d'estes actuacions.

En la contestació de l'ajuntament, l'enginyer tècnic industrial municipal manifestava que es va concedir a l'habitatge de l'interessat la llicència d'obra major per a la seua construcció i la cèdula d'habitabilitat. En cap d'estos dos tràmits administratius es va detectar que la construcció estiguera afectada pel pas aeri d'una línia d'alta tensió.

A més, ens va comunicar que el promotor, per evitar la prohibició de l'article 162 punt 3 del Reial decret 1955/2000, va fer un desviament d'esta línia, de manera subterrània, però mai no va aconseguir posar-lo en servei en no obtenir el permís d'un particular sobre la servitud que Iberdrola Distribució Elèctrica SAU sol·licitava.

De la lectura de l'expedient de queixa es deduïa que l'Administració va concedir la llicència d'obres al promotor de l'obres objecte del present expedient de queixa, sense condicionar-la al soterrament efectiu o exigir una caució per a assegurar l'efectiu compliment d'estes condicionat al promotor de les obres.

En este sentit, resulta expressiu el fet que en l'informe es reconega de manera expressa que “segons el Reial Decret 1955/2000, d'1 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució, comercialització, subministraments i procediments d'autorització d'instal·lacions d'energia, en l'article 162, punt 3 es prohibix la construcció d'edificis en la franja definida per la projecció sobre el terreny dels conductors extrems en les condicions més desfavorables, incrementada amb les distàncies reglamentàries a banda i banda d'esta projecció”.

És a dir, l'informe emés per l'ajuntament posa de manifest ser coneixedor de la prohibició establida pel decret, però, no obstant això, no es fa constar la prèvia adopció, en el moment de concedir la llicència municipal d'edificació, de les cauteles necessàries per a evitar el manteniment d'esta situació irregular.

I bona prova d'això és que la concessió de la llicència de primera ocupació va confirmar que la construcció s'ajustava al condicionat de la llicència d'obres inicialment concedida (article 32 de la Llei 3/2004, de 30 de juny, de l'edificació de la Comunitat Valenciana).

Actualment estem esperant que l'Administració conteste a la nostra recomanació.

## 5. Ocupació

En la queixa núm. 071515 es va plantejar la interessant qüestió del conveni col·lectiu aplicable al personal de la Fundació de la Comunitat Valenciana per a la Prevenció de Riscos Laborals. Es tracta d'una fundació del sector públic, sense ànim de lucre i amb personalitat jurídica pròpia, per a la realització de finalitats d'interès general; els òrgans de govern de la Fundació estan compostos per representants dels principals agents implicats en la prevenció de riscos laborals: l'Administració i les organitzacions sindicals i empresarials.

El personal de la Fundació no tenia conveni col·lectiu i pretenia que se li aplicara el del personal laboral de la Generalitat Valenciana.

Vam admetre la queixa i vam sol·licitar el parer de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, la qual ens va informar el següent:

“En relació amb la consulta plantejada, cal tenir en compte els punts següents:

L'article 92.1 del Reial Decret Legislatiu 1/1995, de 24 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'estatut dels treballadors diu que, "en les respectives unitats de negociació, les parts legitimades per a negociar podran adherir-se, de comú acord, a la totalitat d'un conveni col·lectiu en vigor, sempre que no estigueren afectades per un altre, i ho hauran de comunicar a l'autoritat laboral competent a l'efecte de registre. Per tant, d'acord amb el que disposa l'article 92.1 de l'ET, les parts legitimades per a negociar en una determinada unitat de negociació poden decidir no negociar en detall, sinó adherir-se de comú acord a un conveni col·lectiu ja realitzat i en vigor. No és possible, per tant, admetre la petició d'adhesió, tal com està plantejada.

Principi fonamental de la negociació col·lectiva en el dret laboral espanyol és l'autonomia de voluntat de les parts; d'ambdues parts, no únicament de la part dels treballadors (com en el present cas), ni tampoc únicament de la part empresarial, sinó que es requereix el consens d'ambdues, constituïdes en comissió negociadora.

L'article segon del text articulat del Conveni col·lectiu per al personal laboral al servici de l'Administració de la Generalitat Valenciana es referix a l'àmbit d'aplicació: a) funcional: s'estén a tot l'àmbit de l'activitat pròpia de l'administració de la Generalitat Valenciana, realitzada en tots els seus centres i dependències; b) personal: "el present conveni serà d'aplicació al personal que, sota qualsevol tipus de relació jurídicolaboral preste els seus servicis a la Generalitat Valenciana, ja siga en els centres de treball existents en l'actualitat, o en aquells que durant la vigència d'aquell pogueren crear-se o transferir-se. De la mateixa manera, podrà ser d'aplicació al personal laboral dependent d'organismes, institucions i empreses públiques dependents de la Generalitat Valenciana que sol·liciten la seua adhesió d'acord amb l'article 92 de l'Estatut dels treballadors".

El II conveni col·lectiu per al personal laboral al servici de la Generalitat Valenciana es troba denunciat des del 13 d'octubre de 1997. Això vol dir que, fins que no es pacte un nou conveni, no es poden aplicar les seues clàusules obligacionals; en canvi, el seu contingut normatiu —el qual regula les condicions de treball, per exemple, el temps de treball, la jornada laboral, etc.— continua vigent.

Durant l'any 2007, serà preceptiu l'informe favorable de les conselleries d'Economia, Hisenda i Ocupació i de Justícia i Administracions Públiques per a determinar o modificar les condicions retributives del personal no funcionari i laboral al servici de l'Administració de la Generalitat Valenciana i les seues entitats autònomes.

Les societats mercantils i els ens de dret públic de la Generalitat Valenciana a què es referix l'article 5.2 del text refós de la Llei d'hisenda pública de la Generalitat Valenciana recaptaran l'informe favorable de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació (art. 28 Llei 11/2006, de 27 de desembre, de pressupostos de la Generalitat Valenciana per a l'exercici 2007). Això inclou les signatures de convenis col·lectius subscrits per les entitats autònomes i empreses de la Generalitat a què es referix l'article 5 del text refós de la Llei d'hisenda pública valenciana, com també les seues revisions, adhesions o extensions a estos, amb caràcter previ al seu acord o signatura.

Recentment, ha tingut entrada l'acta final de la mesa de la Comissió Negociadora de la Fundació de la Comunitat Valenciana per a la Prevenció de Riscos Laborals, en la qual ambdues parts arriben a un acord sobre tot tipus de condicions de treball i de millores per al període 2008-2011.

Una vegada acabades de practicar les diverses diligències d'investigació realitzades, vam arribar a les conclusions següents:

- Recentment, ambdues parts han arribat a un acord respecte de tot tipus de condicions laborals i de millores per als anys 2008-2010.
- L'adhesió ha de realitzar-se de manera expressa i referida a la totalitat del conveni.
- El conveni al qual s'adherixen ha d'estar vigent; es considera vigent a este efecte el conveni en situació de pròrroga, automàtica o provisional.
- L'acord s'aconsegueix a través d'una comissió negociadora; no és possible l'adhesió realitzada per una comissió paritària o similar.
- Les parts legitimades per a negociar han d'adherir-se de comú acord; no és possible admetre la petició tal com està plantejada
- L'adhesió només és possible respecte de convenis estatutaris i, perquè siga possible, les parts que s'adherixen no han d'estar afectades per un altre conveni col·lectiu.
- L'adhesió ha de comunicar-se a l'autoritat laboral competent, a l'efecte de la seua inscripció en el Registre de Convenis Col·lectius, i han de constar les parts que concerten l'adhesió, la data de l'acord i l'àmbit personal, funcional, territorial i temporal que afecta.
- Cal recaptar amb caràcter previ a la seua signatura l'informe favorable de les conselleries d'Economia, Hisenda i Ocupació i de Justícia i Administracions Públiques, i cal remetre el projecte corresponent, acompanyat de la valoració de tots els seus

aspectes econòmics; la massa salarial no ha d'excedir el percentatge establert en la norma pressupostària i no ha d'existir discriminació en l'abonament de salaris.

Com a conseqüència de l'acord sobre el conflicte, vam tancar la investigació.

## **6. Consum**

En la queixa núm. 070888, el seu autor ens manifestava els fets i les consideracions següents:

“Que el 22/05/2007 li va ser requerida pel Servei Territorial de Consum de València una documentació en relació amb l'expedient COPREV/2007/171/46, concretament el “model, nombre de sèrie o codi de barres del disc dur”.

La referida documentació va ser remesa a aquell Servei en data 1 de juny de 2007.

Fins a la data, i a pesar del temps transcorregut, no va tenir més notícies de l'expedient”.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe de la que aleshores es denominava Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència (actualment, Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació), la qual el va emetre en el sentit que, segons el que disposa el Reglament sobre la potestat sancionadora, el denunciador no té la condició d'interessat en el procediment sancionador, i només ho és el suposat infractor.

Vam concloure la investigació sense apreciar cap irregularitat, ja que, com és sabut, la jurisprudència és restrictiva a l'hora de considerar com a interessat el denunciador, i només l'admet en casos de denunciadors molt qualificats.

## **7. Col·legis professionals**

En la queixa núm. 082222, la ciutadana que la va interposar manifestava el següent: “Que en l'exercici i la representació per part d'una lletrada es van produir irregularitats que figuren provades en l'expedient disciplinari núm. 250/2006 de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de València. No obstant això, este expedient va ser arxivat, segon sembla, per haver prescrit la suposada falta.”

Vam demanar un informe a l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de València, el qual ens va comunicar que, efectivament, la presumpta falta havia prescrit i la interessada havia interposat un recurs d'alçada davant el Consell de Col·legis d'Advocats de la Comunitat Valenciana.

Una vegada conferit el tràmit d'al·legacions a la interessada, ens manifesta que la prescripció s'ha produït per la falta de diligència del Col·legi en la tramitació de l'expedient sancionador. Com a conseqüència d'això, hem sol·licitat una ampliació de

l'informe inicial en el sentit que ens facilite l'iter temporal de l'expedient; la queixa es troba pendent de resoldre.

D'altra banda, un administrador de la propietat immobiliària va presentar les queixes núm. 083646, 083736, 083737 i 083797, en les quals exposava que diverses comunitats de propietaris havien contractat els seus servicis, i que, segons la praxi professional, va sol·licitar la vènia i els documents a l'anterior administrador, el qual en va fer cas omís.

Així doncs, es va dirigir a l'Il·lustre Col·legi d'Administradors de Finques d'Alacant perquè hi mitjançara; com que la corporació no actuava, va interposar queixes.

Durant la tramitació de l'expedient, i gràcies a la nostra intervenció, la problemàtica plantejada es va solucionar.

## **8. Justícia i administracions públiques**

En la queixa núm. 082169, sobre ajudes a empresonats durant l'època franquista, el seu autor exposava el següent:

“Que s'inclou dins d'un col·lectiu de 14 persones que residix a la Comunitat Valenciana i que van ser empresonades per ser objectors de consciència i negar-se a la prestació del servicis militar.

Que va presentar un escrit davant la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques relatiu a la inclusió de la seua sol·licitud en el cens de valencians que, afectats pels supòsits previstos en la Llei 46/1977, de 17 d'octubre, d'amnistia, no hagueren percebut indemnització, segons el que hi ha regulat en la disposició divuitena de les Lleis de pressupostos de l'Estat per a 1990 i 1992.

Que aquella Conselleria li va respondre que “(...) la seua sol·licitud ha estat presentada fora dels terminis establits en les resolucions i per això no pot ser atesa”.

La Conselleria de Justícia i Administracions Públiques ha contestat que no va rebre les ajudes per haver-les sol·licitat fora de termini i, sobretot, atés que l'objecció de consciència no es troba inclosa en els supòsits a què es referix la Llei 46/1977, de 15 d'octubre, d'amnistia. L'expedient es troba pendent de concloure.

## 9. Mitjans de comunicació

La queixa núm. 080342 va ser concloua en els següents termes que comunicarem al seu promotor: el seu escrit inicial de queixa es referia a la discriminació que el periòdic *València Hui* experimenta per part de l'Administració valenciana “que ens nega els avantatges i beneficis que sí que atorga a altres mitjans de comunicació”. En este sentit, manifestava els fets i les consideracions següents:

«- Que “La Generalitat Valenciana adopta, des de fa temps, una política clarament discriminatòria contra el periòdic *València Hui*, consistent en la no-inserció en el nostre mitjà de publicitat oficial o institucional, tal com sí que ho fa en altres mitjans de tiratge, difusió o influència similar o fins i tot menor, i ens nega, a més, que accedim al programa Premsa-Escola de la Conselleria de Cultura, pel qual la Generalitat compra importants quantitats d'exemplars a determinats periòdics, especialment a aquells que considera afins a la ideologia que governa la institució autonòmica”.

- D'altra banda, es referia al fet que, en data 2 novembre de 2007, s'havia dirigit al president de la Generalitat, al vicepresident de la Generalitat i al conseller de Cultura, Educació i Esports en relació amb el programa Premsa-Escola i a la convocatòria de subministraments de periòdics per als centres d'ensenyament no universitari.»

En el moment de presentar la queixa davant esta institució no havia rebut resposta expressa al seu escrit.

Vam admetre a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a la Conselleria de Presidència, la qual, a través de la Secretaria Autonòmica de Política Institucional i Advocacia General de La Generalitat, ens va comunicar el següent:

“En primer lloc, la Generalitat s'até en esta qüestió al que hi ha establert en l'article 7.2 de la Llei 7/2003, de 20 de març, de publicitat institucional de la Comunitat Valenciana, d'acord amb la qual “per a la determinació dels mitjans de difusió caldrà tenir en compte, en particular, les característiques dels destinataris de la publicitat; l'àmbit d'implantació territorial i social, i el nivell de difusió o d'audiència dels diversos mitjans; el cost de les insercions publicitàries i altres criteris anàlegs.”

D'acord amb la jurisprudència del Tribunal Suprem en la matèria, no hi ha obligatorietat legal de publicar en un mitjà de comunicació concret les insercions de caràcter puntual, de tipus comercial, administratiu o informatiu.

En segon lloc, l'Administració gestiona les insercions atenent a paràmetres objectius en els quals interessa distingir factors com ara el tipus de públic al qual es dirigeix la publicitat, l'impacte de la difusió, el cost econòmic, i el tipus d'anunci (campanyes, anuncis de gestió administrativa, etc.)”.

Li vam donar trasllat del contingut de l'informe a fi que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions, i així ho va fer.

Després d'un detallat estudi de l'escrit de queixa, de l'informe emés per l'Administració i de les al·legacions formulades, vam resoldre la queixa. En este sentit, vam considerar

que, tot i que directament unides entre si, eren tres les qüestions que calia tractar en esta queixa:

- Primera: en les seues al·legacions, considerava que l'art. 7.2 de la Llei 7/2003, que citava la Conselleria en el seu informe, estava previst per a la publicitat comercial i/o administrativa, però no per a la publicitat institucional.
- Segona: el possible tracte discriminatori de la Generalitat per no incloure el diari *València Hui* en el Programa Premsa Escola i/o convocatòria de subministraments dels periòdics per a centres públics d'ensenyament no universitari dependents de la Conselleria de Cultura, Educació i Esports.
- Sol·licitava una investigació per part d'esta institució en relació amb les qüestions econòmiques i financeres relatives a les despeses en publicitat de l'Administració valenciana.

Respecte de la primera qüestió, l'art. 7 de la Llei de la Generalitat 7/2003, de 20 de març, de publicitat institucional de la Comunitat Valenciana, estableix el següent:

“1. La distribució de la publicitat institucional respectarà els principis d'eficàcia, eficiència i objectivitat.

2. Amb vista a la realització dels principis assenyalats en l'apartat anterior, per a la determinació dels mitjans de difusió es tindran en compte, en particular, les característiques dels destinataris de la publicitat; l'àmbit i la implantació territorial i social, i el grau de difusió o d'audiència dels diversos mitjans; el cost de les insercions publicitàries; i altres criteris anàlegs que contribuïsqen a l'òptima consecució de les finalitats previstes en l'article 2, apartat 1, d'esta llei.

3. Les institucions i administracions públiques subjectes a esta llei no podran abonar en cap cas, per les insercions de publicitat institucional, preus abusius, que no guarden proporció amb la regulació normal del mercat”.

D'altra banda, la Llei de la Generalitat 7/2003, en el preàmbul, assenjala el següent:

“(…) en el nostre ordenament jurídic existix una norma legal de l'Estat en matèria de publicitat —Llei 34/1988, d'11 de novembre, general de publicitat—, el seu àmbit es limita a la denominada publicitat comercial, és a dir, la realitzada en l'exercici d'una activitat comercial, industrial, professional o artesanal. La seua regulació no comprén, doncs, la denominada publicitat institucional, que es realitza fora d'una activitat empresarial. Resulta per això oportú que la Generalitat, tal com han vingut plantejant els grups parlamentaris, establisca el règim jurídic d'este tipus específic de publicitat en l'àmbit territorial la nostra Comunitat”.

Davant això anterior, vam considerar que les referències a la Llei 7/2003 ho són únicament respecte de la publicitat institucional.

Respecte de la falta de resposta a les sol·licituds de data 2/11/2007 i 8/05/2008, de les actuacions es desprén que han estat recorregudes en via jurisdiccional.



Efectivament, en relació amb esta qüestió acompanyava còpia de la interlocutòria núm. 2088 de la Sala Contenciosa Administrativa (Secció Tercera) del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, de data 16/06/2008, en relació amb els recursos contenciosos administratius números 3/2649/08 i 3/2650/2008 interposats contra la desestimació per silenci administratiu de la Conselleria de Cultura de les sol·licituds de 2/11/2007 i de 8/05/2008.

En este sentit, en relació amb els fets que ens descriu, es troben en actuacions judicials en tràmit, i l'art. 17.2 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, que regula esta institució, estableix que el Síndic de Greuges no podrà entrar en l'examen individual de queixes sobre les quals hi haja pendent una resolució judicial.

Finalment, quant a la seua petició que per part d'esta institució es realitze una investigació relativa a les despeses de l'Administració valenciana en matèria de publicitat institucional, vam considerar que excedix les nostres competències.

En este sentit, li vam suggerir que, si ho considerava oportú, es dirigira a la Sindicatura de Comptes que és l'òrgan al qual, amb la màxima iniciativa i responsabilitat, correspon el control extern econòmic i pressupostari de l'activitat financera del sector públic valencià, com també dels comptes que el justifiquen.

## **10. Turisme**

En la queixa núm. 070888, vam dirigir a la Conselleria de Turisme la resolució següent, que transcrivim parcialment: “(...) l'autora de la queixa, en el seu escrit inicial, substancialment ens manifestava que va presentar sengles escrits en el registre del Servei Territorial de Turisme d'Alacant, en els quals denunciava (primer) uns fets relacionats amb un viatge al Brasil i (segon) sol·licitava fotocòpies de dos faxes remesos per l'Agència de Viatges a la Conselleria de Turisme”.

En el moment de presentar la queixa davant esta institució no havia rebut resposta expressa de l'Administració.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar informe a la Conselleria de Turisme, la qual ens comunicava en el seu informe, entre altres qüestions, el següent:

- Que després de la reclamació de l'autora de la queixa es va obrir la diligència prèvia núm. 255/07 “amb la finalitat d'esclarir els fets denunciats, per si pogueren ser constitutius d'infracció de la normativa turística”.
- Que, per escrit “es va donar contestació a l'escrit en el qual la Sra. (...) sol·licitava còpies compulsades dels faxes del contracte de viatge i programa Salvia-Amadeus de l'Agència de Viatges (...) que havia remés al Servei Territorial de Turisme d'Alacant, el mateix dia —5 de juny— en el qual ella es va personar en este Servei a presentar la reclamació”.

Respecte de la primera qüestió, vam considerar que, davant el que havia informat l'Administració, s'ha donat resposta expressa als escrits presentats per l'autora de la

queixa, per la qual cosa no deduïem l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els drets constitucionals i/o estatutaris de l'autora de la queixa.

D'altra banda, dels escrits d'al·legacions es desprenia la discrepància de l'autora de la queixa amb la resolució de la cap del Servei Territorial de Turisme d'Alacant per la qual s'arxivava la reclamació.

En este sentit, amb caràcter previ, esta institució considera que la simple discrepància o el desacord amb una resolució administrativa no pot, per si sola, motivar la intervenció del Síndic de Greuges.

No obstant això anterior, i sense perjudici de les qüestions de fons de la resolució administrativa d'arxivament, vam considerar que, des d'un punt de vista formal, la referida resolució no ha estat suficientment respectuosa amb els drets de l'autora de la queixa.

L'article 89 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, es referix al contingut de les resolucions finalitzadores dels procediments administratius en els termes següents:

“1. La resolució que pose fi al procediment decidirà totes les qüestions plantejades pels interessats i aquelles altres que se'n deriven. Quan es tracte de qüestions connexes que no hagueren estat plantejades pels interessats, l'òrgan competent podrà pronunciar-se sobre aquelles i haurà de posar-ho de manifest a aquells durant un termini no superior a quinze dies, perquè formulen les al·legacions que consideren pertinents i hi aporten, si escau, els mitjans de prova.

2. En els procediments tramitats a sol·licitud de l'interessat, la resolució serà congruent amb les peticions formulades per este, sense que en cap cas puga agreujar la seua situació inicial i sense perjudici de la potestat de l'Administració d'incoar d'ofici un nou procediment, si escau.

3. Les resolucions contindran la decisió, que serà motivada en els casos a què es referix l'article 54. Expressaran, a més, els recursos que escaiguen en contra, l'òrgan administratiu o judicial davant el qual han de presentar-se i el termini per a interposar-los, sense perjudici que els interessats puguen exercir-ne qualsevol altre que consideren adequat.

4. En cap cas podrà l'Administració abstenir-se de resoldre sota pretext de silenci, fosc o insuficiència dels preceptes legals aplicables al cas, encara que podrà resoldre la inadmissió de les sol·licituds de reconeixement de drets no previstos en l'ordenament jurídic o manifestament mancats de fonament, sense perjudici del dret de petició previst per l'article 29 de la Constitució.

5. L'acceptació d'informes o dictàmens servirà de motivació a la resolució quan s'hi incorporen al text”.

En la resolució d'arxivament del Servei Territorial de Turisme d'Alacant no s'expressen els recursos que hi caben en contra, ni l'òrgan administratiu o judicial davant el qual han de presentar-se o el termini per a interposar-los.

Sobre la base de les consideracions anteriors i, de conformitat amb el que disposa l'art. 29. 1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges, vam formular el recordatori de deures legals que s'extrau de l'art. 89 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, en el sentit d'expressar que en les resolucions administratives que es pronuncien s'indiquen els recursos que hi escauen en contra, l'òrgan administratiu o judicial davant el qual han de presentar-se i el termini per a interposar-los.

La nostra recomanació no va ser acceptada per la Conselleria de Turisme en un extens informe, en el qual, en essència, argumentava que la promotora de la queixa era una mera denunciante i no una interessada en el procediment sancionador.

## 11. Cultura

En l'expedient de queixa núm. 070837 es va interessar la nostra intervenció per a evitar la deterioració d'un mosaic de l'artista alacantí Gastón Castelló situat en un edifici privat a Alacant, i per això vam sol·licitar informes a la Conselleria de Cultura i Esports, a l'Excma. Diputació Provincial d'Alacant i a l'Excm. Ajuntament d'Alacant, en els termes següents:

“Substancialment manifesta que s'ha dirigit tant a eixe ajuntament, com a la Diputació d'Alacant i a la Conselleria de Cultura i Esport per exposar l'existència d'un mosaic de l'artista alacantí Gastón Castelló en un edifici situat al carrer Pi Sant, núm. 1, de la ciutat d'Alacant, i com s'està deteriorant a causa de la falta de manteniment, cura, higiene i decor; com a ciutadà alacantí pretén que les administracions competents en matèria de patrimoni historicoartístic adopten les iniciatives necessàries perquè el mosaic siga adequadament conservat per al seu gaudi per les successives generacions d'alacantins”.

La Conselleria de Cultura i Esports va manifestar que el mosaic no forma part de l'Inventari General Cultural Valencià; a més, es troba en un edifici privat i, finalment, segons notícies de premsa, l'Ajuntament d'Alacant tenia la intenció d'intervenir-hi; per tot això, no es considerava competent en la qüestió; no obstant això, va brindar la possibilitat que inspectors de patrimoni examïnaren l'obra, cosa que es va portar a terme al febrer de 2008. Del resultat final vam informar a l'interessat el següent:

“En efecte, com podrà comprovar en l'informe de la Conselleria de Cultura i Esports que li adjuntem, solament podria intervenir-s'hi si el mosaic en qüestió fóra declarat bé de rellevància local. No obstant això, l'Ajuntament d'Alacant, al qual vam sol·licitar dues vegades l'informe tècnic elaborat, no ens l'ha remés, i per això reflectirem esta actitud en l'informe a les Corts Valencianes corresponent a l'any en curs.”

Per la seua banda, l'Excma. Diputació Provincial d'Alacant ens va comunicar que, segons l'art. 25.2.e) de la Llei de bases de règim local, la competència en matèria de patrimoni historicoartístic local és de l'ajuntament.

D'altra banda, en l'informe corresponent a l'any 2005 vam donar compte de la queixa núm. 050020, relativa a la falta de col·laboració de l'Excm. Ajuntament d'Orihuela amb

la Conselleria de Cultura i Esports en el manteniment i la dotació de la Biblioteca Fernando de Loaces, un centre documental de titularitat estatal i gestió transferida a la Generalitat Valenciana, que forma part del Sistema Espanyol de Biblioteques i de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana.

En aquella investigació es va posar de manifest que és l'única biblioteca pública existent a Orihuela i que l'ajuntament d'aquella localitat no té la xarxa pública a què l'obliga la legislació valenciana en la matèria. Així doncs, este centre fa les funcions de biblioteca municipal i, a més, d'universitària, ja que dóna cobertura als alumnes de la Universitat Miguel Hernández que cursen en el campus oriolà.

En la referida queixa es posava de manifest que els horaris de la Biblioteca Fernando de Loaces no es corresponien en els mesos d'estiu amb els de les altres tres biblioteques públiques de la Generalitat.

La Conselleria de Cultura i Esports va indicar que no tenia personal suficient per a cobrir les vacances, i per això recomanàrem a l'Ajuntament d'Orihuela que col·laborara amb la Conselleria en la dotació de personal, atés que tota la gestió de la biblioteca, inclosa la compra de llibres, requeia en la Conselleria; la nostra recomanació no va ser contestada.

El mateix ciutadà ha formulat la queixa núm. 083552, en la qual ens indica que, com que hi ha una nova corporació en l'Ajuntament d'Orihuela, reprenquem el tema per si fóra més receptiva que l'anterior a la nostra recomanació. Fins a hores d'ara, hem sol·licitat dues vegades informació a l'ajuntament però no l'hem rebuda.

## **12. Transports**

La queixa núm. 082016 va ser presentada per un ciutadà que acompanyava plecs de signatures de molts altres, i atés que la temàtica era anàloga, hi vam acumular les queixes núm. 082287 i núm. 082674, en les quals s'exposaven els següents fets:

“Que la freqüència de pas dels trens del metro a València és de 15 minuts els dies laborals i de 20 els festius, quan a Madrid i Barcelona és de 3 minuts. De la mateixa manera, l'últim servici és a les 22.30 hores, quan a Madrid i Barcelona és a la una de la matinada. Tampoc, segons l'interessat, existix un servici nocturn els caps de setmana i vespres de festius amb la finalitat de garantir la seguretat dels joves que acudixen a activitats d'oci”.

La Conselleria d'Infraestructures i Transport ens va remetre el seu informe, del qual vam donar trasllat als interessats perquè formulen al·legacions, però a hores d'ara encara no ho han fet, i per això l'expedient es troba encara en tramitació.

## **IX. ÚS DEL VALENCIÀ**

### **1. Introducció**

El nombre de queixes que en l'any 2008 han format davant el Síndic de Greuges aquells ciutadans que han entés vulnerats els seus drets lingüístics fa un total de 119 expedients, una xifra que representa un 3% respecte del total d'expedients tramitats per la institució; s'hi ha produït un lleuger increment respecte de les 96 queixes presentades l'any passat.

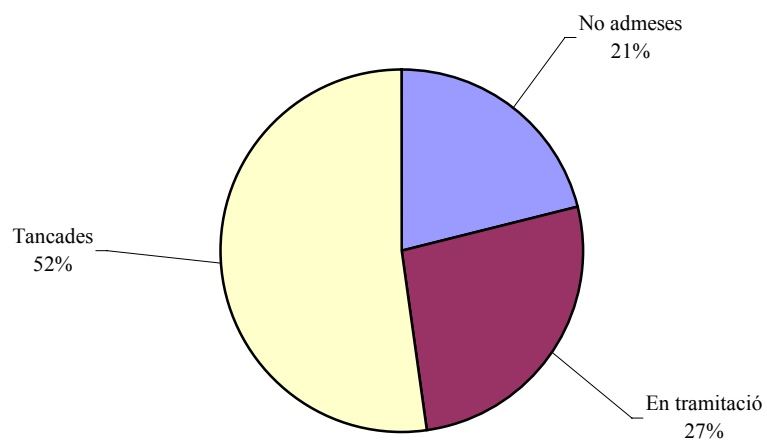
Encara que signifiqui un increment respecte d'anys anteriors, no en pot deduir l'existència d'un conflicte lingüístic a la nostra Comunitat, ja que, bàsicament els expedients tramitats enguany han estat formulats pels mateixos interessats i estan referits, sobretot, a l'Administració Pública Valenciana, tant autonòmica com local, amb l'objecte que les pàgines web oficials puguen ser visitades en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana, valencià i castellà.

Donem compte en este capítol de les queixes més significatives tramitades per esta institució, el denominador comú de les quals és la discriminació del valencià, ja siga en les pàgines web oficials, en les relacions amb les diverses administracions o en la senyalització de vies de comunicació o retolació de servicis públics, o, en casos puntuals, l'actitud negativa envers els ciutadans valencianoparlants per part de persones amb relació directa amb el públic, en alguns servicis públics.

## 2. Ús del valencià en xifres

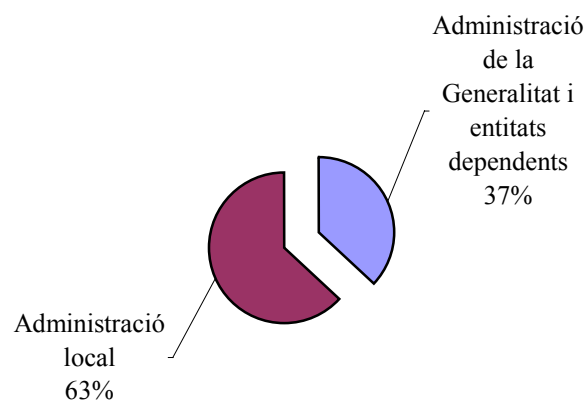
### 2.1. Anàlisi quantitativa

No admeses	25	21,01%
En tramitació	32	26,89%
♦ <i>En tràmit normal</i>	32	26,89%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	62	52,10%
♦ <i>Per solució</i>	19	15,97%
♦ <i>Se solucionarà</i>	2	1,68%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	32	26,89%
♦ <i>Altres motius</i>	3	2,52%
♦ <i>Resolucions</i>	6	5,04%
• Acceptades	6	5,04%
• No acceptades	0	0,00%
<b>Total queixes</b>	<b>119</b>	<b>100,00%</b>



## 2.2. Anàlisi qualitativa

<b>Àrea de l'Ús del Valencià</b>	<b>Queixes</b>
Administració de la Generalitat i entitats dependents	44
Administració local	75
<b>Total Àrea de l'Ús del Valencià</b>	<b>221</b>



### **3. Discriminació del valencià en pàgines web oficials**

El preàmbul de la Llei d'ús i ensenyament del valencià (des d'ara, LUEV), vigent des de fa més de 20 anys, i en idèntic sentit l'Estatut d'autonomia, assenyalava el compromís de la Generalitat en la defensa del nostre patrimoni cultural i, d'una manera especial, en la recuperació del valencià, llengua històrica i pròpia del nostre poble, del qual constituïx la senya d'identitat més peculiar i, per això, la Generalitat té l'obligació legal d'impulsar l'ús del valencià en tots els àmbits socials per a superar la desigualtat, encara existent, respecte del castellà.

La legislació vigent quant a l'ús del valencià és clara i terminant, i no admet cap interpretació, i encara que esta institució reconeix els esforços de l'Administració Pública Valenciana per a adaptar les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística instaurat per la Constitució espanyola i per l'Estatut d'autonomia, no pot sinó cridar una vegada més l'atenció sobre el fet que la LUEV està vigent des de fa més de 20 anys i en el seu títol tercer reconeix el dret de tots els valencians a ser informats pels mitjans de comunicació socials, tant en valencià com en castellà, i així mateix atribueix al Consell la promoció i utilització del valencià en estos mitjans, i vetlar per una adequada presència del valencià en aquells que depenen de la Generalitat, un compromís que ha d'estendre's als nous mitjans de comunicació i a les noves realitats tecnològiques.

En este sentit, l'exclusió del valencià de les pàgines web d'algunes administracions públiques, tant autonòmiques com locals, contradiu els criteris d'ús del valencià en l'àmbit administratiu de la Generalitat, aprovats a Ares del Mestre l'1 d'octubre de 2003 i que assenyalen que “els fullets informatius, les pàgines web, els anuncis i les revistes s'hauran de fer principalment en valencià”.

En l'any 2008 hem dirigit nombroses resolucions a l'Administració Pública Valenciana perquè adopte totes les mesures que calguen per a adaptar les pàgines web, de manera que puguen ser visitades en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana, com ara, entre d'altres, en les queixes núm. 080042 i núm. 081858, dirigides a les Conselleries d'Economia, Hisenda i Ocupació i Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, respectivament, i que poden consultar-se en la nostra pàgina web. Però, en la data de tancament d'este informe, no consta l'entrada en esta institució de cap escrit en què s'accepten o es rebutgen els pronunciaments formulats.

D'altra banda, l'Excma. Diputació Provincial d'Alacant també ens va informar, amb motiu de la queixa núm. 080278 (i d'altres de contingut similar, com ara la núm. 080495), de la implantació en la seua pàgina web de la possibilitat de ser visitada en les dues llengües cooficials de la nostra Comunitat.

Així mateix, tot i que som conscients de l'esforç econòmic que per a ajuntaments petits comporta la configuració d'una pàgina web i compremem que siga retardada davant necessitats de més urgent atenció, també els instem a adaptar, en la mesura que siga possible, els continguts de les seues pàgines web oficials, tal com vam fer amb motiu de la queixa núm. 082410, dirigida a l'Ajuntament d'Alacant respecte de la pàgina



www.centro.14.com, o l'Ajuntament d'Alcalá de Xivert, entre d'altres; ambdós consistoris ens van manifestar que adoptarien plans de dissenys de les seues respectives pàgines web.

L'Ajuntament de Sogorb també va revisar els continguts de la seua pàgina web oficial per adaptar-los, no solament al valencià, sinó també a l'anglès i l'alemany; esta circumstància ens va permetre tancar la queixa núm. 070342 respecte d'aquell ajuntament, però no respecte de l'Ajuntament d'Utiel, el qual no va contestar als successius requeriments d'informació, per la qual cosa vam haver de donar per conculsa la nostra intervenció i li vam comunicar que donaríem compte a les Corts de la seua actitud descrita.

Els arguments esgrimits per l'Ajuntament de Requena, i que consten així mateix en l'expedient de referència, van ser acceptats per esta institució per considerar que, efectivament, la Llei d'ús i ensenyament del valencià, en l'art. 36 esmenta Requena com a terme municipal de predomini lingüístic castellà i que, no obstant això, l'alcalde es comprometia a una solució futura de la qüestió plantejada.

L'Ajuntament d'Utiel tampoc no va remetre l'informe preceptiu que esta institució li va requerir i per això li vam comunicar que arxivàvem l'expedient davant la impossibilitat d'iniciar una investigació, i que donaríem compte a les Corts de la descrita actitud.

L'Ajuntament de Callosa d'en Sarrià i el de Castelló (queixes núm. 071748 i 071100), als quals els dirigírem sengles resolucions en idèntics termes que els indicats més amunt, van acceptar els nostres pronunciaments.

#### **4. Retolació viària i de servicis públics exclusivament en castellà**

En este capítol analitzem les queixes en les quals es denuncia la vulneració del Decret 145/1986, del Consell de la Generalitat, sobre senyalització de vies i servicis públics, com també de l'Ordre d'1 de desembre de 1993, de la que aleshores es denominava Conselleria d'Educació i Ciència, sobre l'ús de les llengües oficials en la toponímia, senyalització de vies de comunicació i la retolació de servicis públics en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana, com també el RD 1428/2003, de 21 de desembre, pel qual es va aprovar el Reglament General de Circulació, que estableix que les indicacions escrites que s'inclouen o acompanyen en els panells de senyalització en les vies públiques i inscripcions han de figurar en castellà i en la llengua oficial de la comunitat autònoma quan estiguen situades en l'àmbit territorial de la Comunitat.

Així, la queixa núm. 080057 es va resoldre favorablement quan l'alcalde de Sant Vicent del Raspeig ens va notificar que adoptaria les mesures pertinents per a adaptar la senyalització de les vies públiques d'aquella localitat a la legislació vigent quant a l'ús del valencià, igual que la queixa núm. 080168, en què diversos ciutadans van demanar la intervenció del Síndic de Greuges perquè l'Ajuntament de Sagunt retolara en bilingüe unes dependències municipals.

A l'Ajuntament de Benicarló també vam dirigir una resolució i li vam suggerir que, en futurs treballs de senyalització viària del municipi, activara els mecanismes necessaris per a la seua adaptació a la legislació vigent; esta resolució va ser acceptada i pot consultar-se en la nostra pàgina web en tots els seus termes.

D'altra banda, l'Ajuntament de Valencia, al qual ens havíem dirigit amb motiu de la queixa núm. 082036, va emetre dictamen en què donava compte a esta institució que, amb l'entrada en funcionament del crematori municipal, annex al tanatori i previst per a gener de 2009, estava acabada la retolació en valencià de la corresponent senyalització, esta circumstància va significar la conclusió de la nostra intervenció. També l'Ajuntament de Calp es va pronunciar en els mateixos termes respecte de la senyalització vial de la ciutat en la queixa núm. 082718.

Cal assenyalar, i així ho expliquem a les persones que acudixen a esta institució, que, de vegades, retolar tots els missatges en castellà i valencià no és aconsellable, ja que per a la senyalització informativa urbana s'utilitzen cartells de dimensions molt reduïdes i que han de col·locar-se en les vores, compartint amb arbres, fanals, semàfors i altres elements que dificulten la seua visibilitat, ja que la distància a la qual un conductor llig el missatge contingut en un senyal és igual a 600 vegades l'altura de la lletra; per això, de vegades cal optar per retolar només en una de les dues llengües cooficials, tal com ens va indicar en la queixa n 071497 l'Ajuntament d'Alcoi.

## **5. Dret dels ciutadans a triar la llengua cooficial amb la qual volen comunicar-se amb l'Administració Pública Valenciana**

De vegades, potser massa sovint, en la tramitació de les queixes relatives a l'ús del valencià que els ciutadans formulen davant esta institució sorgix una altra qüestió de fons que el Síndic no pot obviar: la vulneració del dret dels ciutadans, previst en l'art. 10 de la Llei 4/1983, d'ús i ensenyament del valencià (des d'ara, LUEV), a dirigir-se i relacionar-se, en territori de la Comunitat Valenciana, amb l'Administració Pública, tant autonòmica com local, en valencià, ja que les empreses de caràcter públic o els servicis públics dependents de l'Administració pública han de garantir que els seus treballadors amb relació directa al públic tinguen el coneixement suficient de valencià per a atendre amb normalitat el servici que tenen encomanat (art. 16 del citat cos legal).

I, en este sentit, són freqüents els casos en què un expedient de queixa que s'inicia com a conseqüència d'un escrit dirigit a esta institució per l'interessat, redactat íntegrament en valencià i que, en conseqüència, i de conformitat amb els drets reconeguts en la LUEV, concretament en el seu art. 11, ens dirigim a l'administració afectada en la llengua triada pels interessats, sovint aquella emet el seu informe en castellà, de manera que contravé el dret que assistix els ciutadans en les seues relacions amb l'Administració de triar la llengua en què vol que es produïsquen les comunicacions i la tramitació dels expedients, del qual sorgix el correlatiu deure de l'Administració de respectar l'elecció i emprar, al llarg de tot el procediment, la llengua, valencià o castellà, triada. És per això que la remissió, per una banda essencial, d'un informe en castellà, quan la llengua triada és el valencià, no s'ajusta als fonaments legals citats i, en conseqüència, són constants els recordatoris de deures legals que esta institució dirigix en estos supòsits a les

administracions afectades a fi que utilitzen en tots els procediments i en qualsevol altra forma de relació amb els interessats la llengua, valencià o castellà, triada per ells, tal com vam fer en les queixes núm. 081483, 070344, 070668, entre d'altres, la tramitació de les quals va concloure quan les respectives administracions públiques van acceptar les resolucions que els vam dirigir.

Unes altres vegades, la falta de mitjans que un ajuntament (queixa núm. 071232) va al·legar en el seu informe per a justificar l'incompliment del dret dels ciutadans a ser atesos en els servicis públics en valencià no va ser acceptada per esta institució, ja que la integració lingüística en les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana comporta l'obligació per als poders públics de facilitar els instruments necessaris perquè així siga i, per tant, l'obligació que els funcionaris tinguen els coneixements suficients de valencià per a atendre amb normalitat el servici que tenen encomanat i que les comunicacions practicades per l'administració es facen en la llengua sol·licitada pels interessats, ja que la realització de comunicacions exclusivament en castellà (com en la queixa de referència) dutes a terme una vegada que l'administrat ha manifestat la seua voluntat que li foren practicades en valencià, constituïx una limitació dels drets lingüístics reconeguts als ciutadans i una extralimitació no justificada en el disseny de polítiques de normalització.

En el moment de tancar el present informe a les Corts, no consta que l'Ajuntament afectat haja acceptat o no la resolució que li vam dirigir a este efecte.

## **6. Discriminació del valencià en impresos, formularis, models i publicitat institucional.**

Esta institució considera que, de conformitat amb la legislació vigent respecte de l'ús del valencià en tots els àmbits socials i oficials, perquè les polítiques de normalització lingüística siguen una realitat és necessari que la mateixa Administració Pública Valenciana trobe el punt de just equilibri entre les necessitats de fomentar l'ús del valencià i els drets lingüístics reconeguts als valencians.

Com ja és habitual, vam instar l'Administració pública que emetera tots els seus documents en bilingüe, fins i tot amb preferència del valencià (a través de la seua ubicació en primer lloc, lletres més gran o negreta); estos suggeriments es reflectixen en les resolucions formulades referent a això per esta institució, entre d'altres en les queixes núm. 071232, 080309, 080310, 081956 i 083066.

## **X. IGUALTAT I CIUTADANIA**

L'Àrea d'Igualtat i Ciutadania va ser creada a començament de l'any 2007, amb la finalitat, d'una banda, d'acostar esta institució als col·lectius i associacions que defensen els drets de les persones que es troben en situacions de greu desprotecció social, i d'una altra banda, de donar-nos a conèixer i oferir la institució a aquells sectors que necessiten més atenció i implicació dels poders públics per a la garantia dels seus drets, i per la qual cosa cal prioritzar-ne la protecció.

Enguany celebrem el 60 aniversari de la Declaració Universal dels Drets Humans, adoptada i proclamada per resolució de l'Assemblea General de Nacions Unides el 10 de desembre de 1948.

La inclusió del concepte de drets humans va ser assolit per un grup de dones delegades de diversos països que, després de diversos mesos de debat, van aconseguir que es reemplaçara el nom de Declaració Universal dels Drets de l'Home per Declaració Universal dels Drets Humans, i van aconseguir que s'hi incloguera la no-discriminació per raó de sexe.

No obstant això, seixanta anys després, el principi d'universalitat dels drets humans pel que fa a les dones ha estat històricament negat.

Esta violació dels drets ja reconeguts es produïx sovint de manera quasi imperceptible, i atés que concernix a esta institució vetlar per la protecció d'estos drets, hem d'impulsar les administracions perquè prevegen la perspectiva de gènere, a fi d'aconseguir la igualtat entre dones i homes, tan anhelada.

En este sentit, el Pla d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes 2006-2009 de la Generalitat Valenciana estableix textualment el següent: “Col·laborar amb la Sindicatura de Greuges en recomanacions i propostes tendents a incorporar la perspectiva de gènere en l'actuació de la Generalitat.”

Si la igualtat entre homes i dones és, tal com reconeixen les Nacions Unides, una qüestió de drets humans, i concernix a esta institució impulsar el seu respecte allà on existisca un risc més gran de ser violats, hem de crear una cultura de respecte als drets humans. L'activitat de defensa d'estos drets requerix, al seu torn, dur a terme la promoció i l'educació en relació amb estos drets.

Els drets humans obeïxen a un sistema de valors i principis considerats inherents a la persona. Estos drets pertanyen a l'individu per la seua condició mateixa d'ésser humà i li són, per tant, consubstancials, això és el que permet construir el principi d'igualtat de drets.

És necessari fer visible esta desigualtat, incidir en la problemàtica que afecta les dones pel fet de ser-ho, i amb esta les càrregues familiars que suporta: criança, educació dels fills, atenció a persones malaltes, dependents i ancians, tan relacionades amb el sistema de benestar social, educatiu i sanitari, és a dir, les polítiques públiques en matèries i en altres.

Cal prioritzar la protecció d'aquells sectors de població més febles i vulnerables que necessiten més atenció i implicació dels poders públics per a la garantia dels seus drets.

La igualtat entre homes i dones no és solament una condició a la qual aspiren les societats democràtiques, és una lluita per la justícia social. Les societats més pròsperes són aquelles en les quals hi ha uns nivells més elevats d'igualtat entre homes i dones, de manera que configuren un exercici integral dels drets humans des del camp laboral i la salut, fins al desenvolupament econòmic i social.

Hem de mantenir una perfecta sintonia amb la societat i els seus problemes per a tractar de millorar, en la mesura que siga possible, i de manera continuada, l'administració encarregada de gestionar-los.

Este dret a la igualtat respon, per tant, a les exigències d'un estat social i democràtic de dret, el que imposa que les normes que regulen la igualtat no constituïsquen meres aspiracions programàtiques, sinó que vinculen els poders públics.

Precisament, i sobre la base del dret d'igualtat, des d'esta institució es va organitzar una jornada dedicada al tràfic de dones i xiquetes amb finalitats d'explotació sexual, titulada “Mercat de dones”, a fi de treballar en el desenvolupament d'unes conclusions que pogueren servir de document a les administracions que hi tinguen competència, perquè foren elevades a polítiques públiques, amb l'objectiu de fer possible l'exercici dels drets socials i el gaudi d'una plena ciutadania, precisament, a aquells col·lectius, com són les dones, que per la seua especial vulnerabilitat necessiten més l'empara de les institucions.

La jornada es va realitzar el 24 d'abril de 2008, i s'hi va arribar a les següents conclusions, les quals, amb aquella mateixa data, es van enviar a les administracions i a les nombroses associacions i participants en la jornada.

A continuació donem compte de les conclusions esmentades.

1. Oferir una informació de conjunt des de diversos enfocaments sobre la realitat de l'explotació sexual i el tràfic de dones.
2. Conèixer i valorar diverses estratègies d'intervenció per eradicar el tràfic i l'explotació sexual.
3. Fomentar un compromís compartit de les administracions públiques i entitats privades de la Comunitat Valenciana per eradicar el tràfic i l'explotació sexual.

Existix un enregistrament íntegre de les jornades; no obstant això, hem considerat convenient elaborar este breu document per donar una visió de conjunt dels principals continguts tractats i, d'una manera especial, perfilar quines haurien de ser les prioritats d'actuació.

Este document sintetitza la informació aportada entorn a quatre nuclis:

- Anàlisi i interpretació del fenomen
- Plantejament global de les estratègies d'intervenció
- Diagnòstic de la situació a la Comunitat Valenciana
- Proposta d'avanç en este tema a curt termini.

### **1. Anàlisi i interpretació del fenomen**

La figura central en este fenomen, i freqüentment obviada, és el demandant de prostitució, sobretot homes, que, de manera habitual o esporàdica, compren servicis sexuals.

Esta demanda és la que genera l'existència d'un “mercat” que es nodrix, sobretot, de dones en situació de vulnerabilitat; a la nostra Comunitat, la majoria d'estes dones són estrangeres reclutades, traslladades i controlades per xarxes criminals que n'obtenen considerables beneficis.

Existix, a més dels proxenetes que exercixen el control sobre les dones, el proxenetisme d'aquells que es lucren de manera directa o indirecta de l'explotació sexual mitjançant la gestió de les estructures en què s'exercix la prostitució: agències, xalets, pisos, clubs, etc.

Les maneres en què es duu a terme el tràfic i control de les dones és diversa. Esta violència en els casos més sagnants es manifesta en forma de segrestos, enganys i extorsions.

Parlem d'explotació sexual quan existix un aprofitament econòmic i/o hi té lloc alguna manera de coacció i violència, tortures, violacions i amenaces. En altres casos, esta violència és més subtil i actua mitjançant la imposició arbitrària de deutes, l'abús de poder, el foment de conductes addictives, la degradació física i psicològica de les dones etc. En els casos de violència subtil no és estrany el consentiment, encara que siga viciat, de les mateixes dones explotades.

Si des d'un punt de vista teòric podríem dir que la prostitució és un pacte lliure entre adults lliures, la realitat és que, a la nostra Comunitat Valenciana, la immensa majoria de vegades la prostitució és una forma d'explotació i està directament relacionada amb el tràfic de dones i xiquetes estrangeres. Per això, esta és, probablement, la situació més greu de violència de gènere, tant qualitativament com quantitativament, que s'està donant a la nostra Comunitat.

En la lluita contra esta vulneració de la dignitat humana existix una important base jurídica en l'àmbit internacional i europeu, orientada a la prevenció del fenomen, la persecució dels traficants i la protecció de les víctimes. Esta legislació encara no ha estat plenament incorporada ni a Espanya ni a altres països.

## **2. Plantejament global dels programes d'intervenció**

La intervenció en esta matèria es realitza des de dues perspectives complementàries i necessàries:

- La policial i judicial: restringida a l'existència de delictes tipificats en el nostre ordenament jurídic.
- La social: orientada a la defensa dels drets de les dones i el compromís col·lectiu per a l'eradicació de qualsevol manera de violència i explotació.

Si estructurem la intervenció en relació amb els seus destinataris, caldrà preveure de manera integral els programes següents:

- a) Dirigits a la societat: sensibilització, prevenció, investigació i formació.
- b) Ciutadania en general: programes de sensibilització que ajuden a conèixer, interpretar i assumir un compromís col·lectiu davant el tràfic i l'explotació sexual, com també programes de coeducació dirigits a assolir la plena igualtat en les relacions de gènere.
- c) Tècnics i agents socials: programes d'investigació i de formació.
- d) Dirigits als usuaris de la prostitució: reducció de la demanda; programes orientats a la reducció de la demanda, tant de caràcter preventiu com de conscienciació i dissuasió dels usuaris en actiu.
- e) Dirigits a les persones prostituïdes: atenció a les víctimes; programes preventius d'atenció a la vulnerabilitat; programes pal·liatius de reducció de danys; programes de preinserció per a l'acompanyament i el suport a la dona explotada en la presa de consciència de la seua situació personal i en la presa de decisions referent a això, i finalment, programes d'inserció social de dones que han estat explotades.

f) Dirigits als traficants i proxenetes: persecució i control; programes de control policial, judicial, econòmic i fiscal.

### **3. Diagnòstic de la situació a la Comunitat Valenciana**

a) Alguns elements positius:

*Existència d'estructures d'atenció social:* els centres socials, el centre d'atenció a dones, els organismes policials, les ONG. No obstant això, algunes d'estes estructures cal millorar-les tant qualitativament com quantitativament.

*Avanços en la millora del coneixement:* esta millora s'ha aconseguit, sobretot, per l'experiència acumulada per les entitats compromeses. En breu esperem que es publique un estudi referent a això, realitzat per les universitats de la Comunitat.

*Implicació de diversos agents:* este tema està sent abordat des dels organismes específics policials (UCRIF i EMUME), des de les ONG (amb un grau incipient de coordinació interna) i per algunes administracions que comencen a prendre consciència de la magnitud i gravetat d'este problema.

*Canvis en la percepció social:* en l'actualitat, existix una menor criminalització de la prostituta, i un major rebuig envers els traficants. La valoració social envers els propietaris de locals i els usuaris de la prostitució continua sent molt ambigua.

b) Alguns aspectes millorables:

No entrem en aspectes de detall, sinó en temes de fons que podem agrupar en tres eixos:

*Escassa alarma social:* no existix una atenció social a este fenomen, ni està sent interpretat com una forma de violència de gènere, ni s'està produint una mobilització referent a això. Este "mirar cap a un altre costat" és causa i conseqüència que este tema no entre en l'agenda política ni reba un tractament adequat en els mitjans de comunicació.

*Manca d'un plantejament integral:* el tema de l'explotació sexual s'aborda col·lateralment en els plans d'igualtat i es dispersa en petites accions parcials poc coordinades. No existix en l'actualitat cap fòrum, observatori o organisme multidisciplinari que servisca per a plantejar una acció integral i permeta un treball en xarxa entre els múltiples agents implicats. L'absència d'una planificació i avaluació conjuntes genera la sensació d'immobilisme i falta d'evolució en la resposta a este complex problema.

*Limitació de recursos:* la declaració dels drets de les víctimes xoca en la nostra comunitat amb la inexistència o insuficiència de recursos per a atendre-les. Molts dels programes i recursos necessaris no existixen, o sols estan disponibles en determinades poblacions, o només tenen capacitat per a atendre percentatges insignificants de les víctimes del tràfic i de l'explotació sexual.



#### **4. Intervenir-hi: estratègies concretes d'avanç**

Després de l'anàlisi realitzada, vam plantejar algunes prioritats d'actuació a la Comunitat Valenciana, concretes i verificables a curt termini:

##### **Sensibilització i prevenció**

- Desenvolupament d'una campanya de sensibilització social planificada anualment. El 23 de setembre, Dia Internacional contra l'Explotació Sexual, pot ser la data de referència per a plantejar les accions de sensibilització que han de perllongar-se durant tot l'any a la Comunitat Valenciana.
- Inclusió del tràfic de dones i la seua explotació sexual dins dels programes que s'estan desenvolupant en matèria de prevenció de la violència de gènere.

##### **Atenció a les víctimes**

- Extensió dels programes de reducció de danys per a donar resposta als nuclis de prostitució de tot el territori.
- Creació de programes socials de preinserció articulats entorn de la figura de mediadores qualificades.
- Desenvolupament de protocols d'actuació, equips de seguiment i recursos suficients per a la inserció social de les víctimes de l'explotació sexual.

##### **Coordinació institucional**

- Constitució d'un organisme públic específic i participatiu (fòrum, observatori, taula o similar) que assumisca eficaçment les tasques següents.
  - \* Plantejament d'un pla d'intervenció integral contra el tràfic i l'explotació sexual a la Comunitat Valenciana.
  - \* Realització d'una avaluació continua del fenomen i de la intervenció que s'hi realitza.
  - \* Foment del treball en xarxa entre tots els diversos organismes implicats: conselleries de Benestar Social, Immigració i Ciutadania, Sanitat, Justícia, Educació, Economia i Hisenda, diputacions provincials, ajuntaments, organismes policials, les ONG d'atenció social, les ONG d'immigrants, etc.

##### **Formació**

Qualificació de tècnics i agents socials, tant dels que assumixen tasques directament relacionades amb la intervenció en este camp com d'aquells que tenen responsabilitat en la presa de decisions, creació d'estats d'opinió i educació de joves i adults.

A més d'estes prioritats, i ja fora de l'àmbit de competències autonòmic, serà necessari seguir treballant perquè el nostre ordenament jurídic nacional oriente amb eficàcia el treball d'eradicació del tràfic, l'explotació sexual i qualsevol altra forma de violència.

Hem participat en els fòrums, jornades, seminaris, cursos i conferències a què ens han convidat, ja que considerem que la institució ha de complir, no solament amb la funció de control a l'Administració, sinó també amb la de dur a terme una labor pedagògica de coneixement dels drets i de les llibertats fonamentals reconeguts en tot el nostre ordenament jurídic.

D'altra banda, quant a les dues beques d'investigació concedides, una a la Universitat d'Alacant titulada "La freqüència i l'impacte sociosanitari de la fribromiàlgia a la Comunitat Valenciana", i l'altra concedida a la Plataforma contra la Pobresa i la Desigualtat Social a Alacant, titulada "La situació de la pobresa, l'exclusió i la desigualtat social a la Comunitat Valenciana, primera part: província d'Alacant", volem dir que, en data 31 de desembre estaven acabades, per la qual cosa, d'ací a poc de temps la institució publicarà estos treballs.

A continuació esmentarem les queixes més significatives que s'han realitzat des d'esta àrea, i que passem a detallar.

No obstant això, volem realitzar una reflexió de les escasses queixes que es presenten a esta institució sobre l'incompliment dels drets que s'atorguen a les dones.

Hom tendix a pensar que els avanços socials aconseguits per les dones són la conseqüència d'un progrés que marxa per si sol, un procés en el qual, en tot cas, la dona no ha influït.

La història ens demostra el contrari, que les dones només han assolit conquestes socials allà on hi ha hagut dones lluitant i protagonitzant esta conquesta.

Però, per tal d'avançar en els drets que les dones han aconseguit, cal que elles exercisquen estos drets davant les instàncies, institucions i administracions que corresponguen, ja que, si no és així, es corre el risc que estos drets esdevinguen lletra morta.

Les dones quan s'han dirigit a esta institució, ho han fet majoritàriament per a defensar i reclamar els drets dels "altres" (pares, fills, marits, etc.), però no per a reivindicar el compliment dels drets que la legislació els atorga com a ciutadanes.

Des d'ací volem fer una crida perquè, en compliment dels drets que l'ordenament Jurídic els atorga, presenten en esta institució les queixes que consideren convenients.

Reprement el fet de donar compte de les queixes més rellevants tramitades durant l'any 2008, ens referirem a continuació a la utilització sexista del llenguatge.

El llenguatge és determinant com a agent de socialització mitjançant el qual aprenem i adquirim valors, actituds i comportaments que tenen el seu reflex en tots els àmbits en què ens movem: relacions familiars, relacions socials, àmbit laboral, oci, etc.

Fer un ús del llenguatge que no oculte ni denigre les dones, un ús que tinga en compte la perspectiva de gènere, és englobar a totes les persones.

En este sentit, es va formular la queixa núm. 080184 per la Plataforma Feminista del País Valencià sobre l'ús sexista del llenguatge que utilitza la Universitat Politècnica de València respecte de l'oferta de les titulacions d'estudis de primer i segon cicle per al curs 2007-2008, ja que hi apareixen denominades només en masculí (*arquitecte, enginyer, llicenciat, etc.*).

D'altra banda, també posen de manifest la utilització sexista del llenguatge per part de la direcció de l'àrea d'informació en una invitació a unes jornades de portes obertes, en què s'utilitzen els termes *alumnes, pares, etc.* per a designar tant les alumnes com les mares.

Després de fer la investigació corresponent, vam concloure que la Universitat Politècnica de València té l'obligació d'utilitzar un llenguatge que no siga sexista, ja que la denominació en termes sexistes de les titulacions acadèmiques o qualsevol altre document en què es faça un ús sexista del llenguatge no és un fet més o menys discutible o interpretable, sinó que es tracta d'una actuació que infringix l'ordenament jurídic vigent.

Per això, vam recomanar a la Universitat Politècnica de València que, al més aviat possible, eliminara de la seua pàgina web i dels seus documents oficials les ofertes de títols acadèmics en els quals s'utilitza el gènere masculí per a designar tant les dones com els homes. Sobretot, tenint en compte que existix, per a este cas, el genèric *licenciatura, diplomatura, enginyeria, etc.* en les diverses disciplines; així mateix que, des d'ara, no s'emeten o es distribuïsqen circulars o qualsevol document oficial en què es faça un ús sexista del llenguatge.

El contingut íntegre de la nostra resolució, la qual va ser acceptada per la Universitat Politècnica de València, pot consultar-se en la nostra pàgina web, en l'apartat "Suggeriments i recomanacions".

D'altra banda, en la queixa núm. 080567, el Sindicat d'Infermeria (SATSE) planteja la discriminació que experimenten les infermeres d'atenció primària, en indicar el següent:

“Les infermeres i facultatives fan guàrdies en atenció primària per a la Conselleria de Sanitat durant els mesos anteriors al part; sovint, en sol·liciten l'exempció (tal com permet la normativa vigent) per causes de risc per a la salut del fetus o per a elles, per la qual cosa deixen de percebre la corresponent prestació econòmica.

Com la base de càlcul per a percebre el subsidi per maternitat és el 100% de la base reguladora del mes anterior a la de l'inici de la baixa per maternitat, les facultatives o infermeres que en el mes anterior al descans per maternitat no hagueren realitzat guàrdies, doncs així ho permet la normativa que els és d'aplicació, veurien reduïda la seua prestació per maternitat, en no ingressar les retribucions corresponents a les guàrdies/ATC.”

Segons sembla, esta situació es va corregir per a les facultatives, sobre la base de l'Acord de 13 d'abril de 2007, del Consell, sobre racionalització del sistema de guàrdies i atenció continuada, en les institucions sanitàries dependents de la Conselleria de Sanitat, el qual, en l'apartat nové estableix el següent: “Durant la situació d'incapacitat

temporal per contingències comunes que supere els trenta dies de durada, o per contingències professionals en tot cas, el personal facultatiu percebrà la quantitat equivalent a 54 hores de guàrdia/ATC. Es procedirà de la mateixa manera durant el corresponent permís per maternitat .”

Amb l'objecte de contrastar estes afirmacions, vam requerir la Conselleria de Sanitat perquè ens detallara les raons o els motius d'interés públic que justificaren que l'esmentat Acord de 13 d'abril de 2007, en el punt nové, excloguera les infermeres.

La Conselleria de Sanitat ens va remetre un informe en els següents termes que transcrivim a continuació:

“(…) el Decret 72/2001, de 2 d'abril, pel qual es regula l'atenció continuada en l'àmbit de l'atenció primària, estableix en l'apartat 1 de l'article 1 que “(…) serà d'aplicació als equips d'atenció primària (EAP) que porten a terme atenció continuada (...)”; es defineix en l'article 2 del citat Decret que “s'entén per atenció continuada l'atenció permanent que es presta a la població fora de l'horari ordinari del funcionament del centre, que es duu a terme en els punts d'atenció continuada (PAC), mitjançant l'establiment de torns rotatius entre els professionals de l'EAP”; existix la possibilitat de sol·licitar l'exempció en la realització d'atenció continuada, en virtut del que hi ha establert en l'article 7 del citat Decret, que estableix que “es podrà sol·licitar l'exempció per a realitzar l'atenció continuada en els següents supòsits: - Per embaràs (...)”

Així mateix, en la disposició addicional primera del Decret 137/2003, de 18 de juliol, pel qual es regula la jornada i l'horari de treball, els permisos, les llicències i les vacances del personal al servici de les institucions sanitàries de la Generalitat dependents de la Conselleria de Sanitat, s'estableix que “Les categories de personal que tenen assignada la realització de guàrdies o atenció continuada en qualitat de jornada complementària a l'ordinària són les de personal facultatiu tant d'atenció primària com especialitzada, i les de personal sanitari no facultatiu en primària (...)”

En relació amb la prestació econòmica per maternitat, l'article 133 de la Llei general de la seguretat social estableix que:

“La prestació econòmica per maternitat consistirà en un subsidi equivalent al 100 per 100 de la base reguladora corresponent. A estos efectes, la base reguladora serà equivalent a la que estiga establida per a la prestació d'incapacitat temporal, derivada de contingències comunes.

(...) 3. Quan el període de descans per maternitat, adopció o acolliment familiar, tant permanent com preadoptiu siga gaudit, simultàniament o successivament, per la mare i pel pare, la prestació es determinarà per a cadascun d'acord amb la seua respectiva base reguladora.

4. En els casos de part prematur i en aquells que, per qualsevol altra causa, el nou-nat haja de romandre hospitalitzat a continuació del part, si la percepció del subsidi per maternitat haguera estat interrompuda, quan este es reprenga, una vegada que el menor haja estat donat d'alta hospitalària, este subsidi es percebrà en la mateixa quantia que s'estiguera abonant abans de la interrupció.”

Davant el que hem exposat, cal dir que no tot el personal d'infermeria té assignada la realització de guàrdies, sinó solament el personal d'infermeria d'equips d'atenció primària.

S'ha de tenir en compte que el que s'ha percebut per les hores de guàrdia o atenció continuada integra la totalitat de les retribucions per atenció continuada a la qual té dret el personal facultatiu, i fins a la signatura de l'Acord de 13 d'abril de 2007 no s'inclouïa en la millora del subsidi per incapacitat temporal ni per maternitat. És per això pel que en l'apartat nové de l'Acord de 13 d'abril de 2007 s'establix que:

“Durant la situació d'incapacitat temporal per contingències comunes que supere els trenta dies de durada, o per contingències professionals en tot cas, el personal facultatiu percebrà la quantitat equivalent a 54 hores de guàrdia/ATC. Es procedirà d'igual manera durant el corresponent permís per maternitat (...).”

En l'Acord de 14 de febrer de 2008, concretament en l'apartat III, relatiu a la millora de les condicions laborals s'establix que:

“Durant la situació d'incapacitat temporal per contingències professionals, el personal tindrà dret a percebre la quantia reportada per tots els conceptes d'atenció continuada en el mes anterior al seu pas a la situació d'incapacitat temporal, excepte si este període coincidira amb el mes de vacances, en este cas caldrà prendre com a referència el mes immediatament anterior a les vacances. Es procedirà d'igual manera durant el corresponent permís per maternitat.”

Per tot això, entenem que el personal d'infermeria, en els supòsits de prestació per maternitat, no està suportant cap pèrdua de poder adquisitiu ja que este Acord sí que reconeix el complement salarial compensatori al personal d'infermeria, concretament este Acord estableix que:

“(...) tindrà dret a percebre la quantia reportada per tots els conceptes d'atenció continuada. (...)”

Doncs bé, entrant en el fons de la queixa plantejada, la qüestió se cenyix al fet que si les infermeres d'atenció primària no han realitzat guàrdies el mes anterior a la baixa per maternitat, la seua nòmina no tindrà en compte els ingressos per este concepte, per la qual cosa la base reguladora per al càlcul de la prestació per maternitat es trobarà sensiblement reduïda.

Esta qüestió, que ocorria també amb les facultatives que realitzaven guàrdies i que deixaven de realitzar-les els mesos anteriors al part, es va corregir precisament amb l'Acord de 13 d'abril de 2007, en el punt nové, en establir un terme mitjà de 54 hores per al cas que no s'hagueren realitzat guàrdies en els mesos anteriors al permís per maternitat. En la contestació que ens remet la Conselleria de Sanitat no ens aclaria perquè no es van introduir en l'Acord de 13 d'abril del 2007, en el punt nové, les infermeres.

Centrada la qüestió en este punt, és clar que les infermeres experimenten una doble discriminació pel que fa a les facultatives, una quant a facultatives i una altra per raó de gènere.

L'Acord de 13 d'abril de 2007 discrimina el col·lectiu de les infermeres d'atenció primària davant les facultatives que, en situació idèntica (ambdues fan guàrdies, ambdues seran mares), les tracta de manera diferent.

La Conselleria en l'esmentat Acord estableix en el descans per maternitat només per a les facultatives una quantitat complementària calculada sobre una mitjana de 54 hores de guàrdia a fi de compensar el fet que durant els mesos anteriors al part hagueren sol·licitat l'exempció de les guàrdies/ATC (punt nové de l'Acord de 13 d'abril de 2007).

La segona, que atén a la discriminació per raó de gènere, és obvi que si qui gaudix del permís per naixement de fill és el pare i este fóra infermer, com que no està exonerat de realitzar guàrdies per motius de salut ni per a si mateix ni per al fetus, la quantia del seu subsidi seria major que la que poguera percebre la infermera en estes condicions, atés que es tenen en compte les guàrdies o l'atenció continuada, la qual cosa significaria tant com realitzar una penalització salarial per maternitat.

L'especial protecció que la Constitució recull en el seu article 39 passa necessàriament per establir una sèrie de mesures que neutralitzen o alleugerisquen la càrrega econòmica, assistencial o social que la maternitat representa per a les dones en l'àmbit laboral i professional en concret, i en el social i polític en general, i que els impedit partir en igualtat de condicions amb els homes i, per tant, dificulta la realització plena de la igualtat.

L'article 14 reconeix el dret a la igualtat (igualtat jurídica), el que obliga constitucionalment els poders públics a tractar de la mateixa manera a totes les persones que es troben en situacions similars (igualtat material).

Si bé tots els ciutadans i les ciutadanes són iguals davant la llei, no ho són en realitat.

Esta desigualtat de fet està prevista en l'article 9.2 de la Constitució, el que duu aparellada l'atribució als poders públics de l'obligació d'actuar per a promoure les condicions necessàries per a fer possible la igualtat i remoure els obstacles que impedisquen la seua consecució.

Este precepte constitucional, quan predica la llibertat i igualtat tant de l'individu com dels grups o col·lectius en què s'integra, atribuïx el seu exercici a un determinat grup per a garantir així una millor defensa de les persones que l'integren.

Es tracta de procurar la igualtat, no solament mentre s'experimenta puntualment la discriminació, sinó també quan s'experimenta, precisament, per formar part d'un col·lectiu, i es posa en evidència la necessitat d'atendre a la dimensió social de la igualtat quant a element estructural de la societat.

És per això que esta institució, sobre la base del principi d'igualtat reconegut en l'article 14 de la Constitució, així com allò preceptuat en l'article 9.2, entén que l'Acord de 13 d'abril de 2007, en el punt nové, quan exclou les infermeres, crea una situació de desigualtat amb les facultatives.

El principi d'igualtat formal reconegut en l'article 14 obliga que no s'introduïsquen desigualtats discriminatòries i, quan estes hagen d'existir, han de ser raonades

conformement a determinats judicis de valor; estes diferències han de tenir necessàriament un fonament raonable i no ser arbitràries.

D'altra banda, la Llei Orgànica 3/2007, d'igualtat efectiva entre dones i homes, prohibeix tant les discriminacions directes com indirectes, i assenyala tres causes principals de discriminació femenina que cal eradicar: maternitat, obligacions familiars i estat civil. En concret, l'article 8 de l'esmentada Llei estableix "constituïx discriminació directa per raó de sexe tot tracte desfavorable a les dones relacionat amb l'embaràs o la maternitat".

Tenint en compte tot el que hem dit més amunt, esta institució va recomanar a la Conselleria de Sanitat que, d'igual manera que va realitzar per a les facultatives, preveja un acord similar al que es va aconseguir el 13 d'abril de 2007, en el punt nové, amb l'objectiu de corregir la doble desigualtat que experimenten les infermeres d'atenció primària que no realitzen guàrdies el mes anterior per motius de salut per a elles o per al fetus, a fi que no es vegen disminuïts el seus ingressos en la prestació per maternitat.

Estem esperant rebre contestació a la recomanació.

## **XI. QUEIXES REMESES AL DEFENSOR DEL POBLE**

### **1. Introducció**

La coexistència, en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana, de l'organització administrativa de l'Estat, juntament amb la pròpia de la Generalitat Valenciana i la de les entitats locals determina, com és lògic, que la relació de queixes formulades pels ciutadans respecte del funcionament de les administracions públiques no quede exhaurida amb la continguda en altres capítols d'esta memòria quant a les administracions públiques valencianes.

L'actuació de l'Administració perifèrica de l'Estat ubicada a la Comunitat, com també les decisions adoptades per l'Estat en l'exercici de les seues competències, en incidir sobre l'esfera dels drets i de les llibertats dels ciutadans valencians, determina que una part dels problemes que es plantegen davant esta institució es referisquen a l'Administració estatal.

La configuració del Síndic de Greuges com a alt comissionat de les Corts Valencianes per a la defensa dels drets i de les llibertats reconeguts en el títol I de la Constitució i en el títol II de l'Estatut d'autonomia, dins de l'àmbit competencial i territorial de la Comunitat Valenciana, continguda en l'article 1r de la Llei 11/1988, de la Generalitat Valenciana, de 26 de desembre de 1988, del Síndic de Greuges, determina que esta institució pugua únicament supervisar l'actuació de l'Administració Pública Valenciana, i en conseqüència, en queda exclosa la que és pròpia de l'Estat.



Estos principis apareixen expressament arreplegats en els articles 12 i 13 de la citada Llei 11/1988, en què es concreta l'àmbit de competències propi d'esta institució, i s'hi indica esta virtualitat expressament en el fet que en queden excloses, excepte delegació expressa del Defensor del Poble, les següents:

- a) L'Administració perifèrica de l'Estat, com també els seus organismes autònoms, empreses públiques o participades, o concessionaris de servicis públics estatals.
- b) L'Administració de justícia.
- c) L'Administració militar.
- d) L'Administració local en tot allò que no corresponga a competències de la Generalitat Valenciana o no li hagen estat delegades per esta.

La conseqüència obligada de tot això és que, a la nostra Comunitat, en la defensa dels drets i de les llibertats dels ciutadans concórrega l'actuació del Defensor del Poble amb la pròpia del Síndic de Greuges, el primer amb competències en tots els àmbits administratius, i esta institució limitada a les administracions valencianes.

A fi d'assolir una adequada coordinació entre ambdues institucions, s'establixen les previsions pertinents en els ja citats articles 12 i 13 de la Llei 11/1988, que arrepleguen i desenvolupen les disposicions contingudes a este efecte en la Llei 36/1985, de 6 de novembre, per la qual es regulen les relacions entre la institució del Defensor del Poble i les figures similars en les diverses comunitats autònomes.

Sense perjudici dels possibles convenis que en el futur puguen subscriure's sobre els respectius àmbits d'actuació i que evidentment podrien tenir efectes positius per a assolir un aprofundiment de la coordinació ja existent, que redundaria en una millor defensa dels drets i de les llibertats dels ciutadans, la llei autonòmica disposa que d'aquelles queixes que reba este òrgan estatutari que facen referència a les administracions públiques excloses de la seua competència, haurà de donar compte al Defensor del Poble, al qual, igualment, haurà de notificar les infraccions o irregularitats que haja observat.

L'activitat desplegada per esta institució en la tramitació de les queixes que se li formulen relatives a àmbits competencials del Defensor del Poble, en les seues fases inicials és idèntica a la que es desenvolupa a través dels assessors a la ciutadania: es duu a terme amb la mateixa extensió i intensitat, s'indica a les persones que es dirigixen a nosaltres, tant la forma com el mitjà per a promoure la queixa, se les orienta sobre el seu contingut en drets i obligacions, i així es permet que alguns assumptes queden solucionats en esta fase inicial sense que calga formular cap escrit.

D'altra banda, quant a les queixes que es presenten formalment, en un primer moment són qualificades i s'hi determinen les possibles vies d'actuació.

Efectivament, malgrat que l'obligació legal respecte de les queixes referides a les administracions excloses del nostre àmbit competencial és la remissió al Defensor del Poble, no queda radicalment exclosa una possible intervenció en casos puntuals.

Així apareix implícitament arrellegat en l'article 12.2 de la Llei 11/1988, abans referida, quan assenyala que d'estes queixes o denúncies es donarà part al Defensor del Poble, i s'hi afegix que li notificaran igualment les infraccions o irregularitats que s'hagen observat.

Per tant, no queda exclosa de manera absoluta la intervenció d'esta institució en relació amb les qüestions suscitées en àmbits competencials estatals, sense perjudici que en cap cas podran dictar-se resolucions en estes matèries, que pogueren imposar recordatoris de deures legals, recomanacions o suggeriments a l'Administració de l'Estat.

D'esta manera, esta institució està intervenint en la investigació d'aquells casos en què s'observe una particular urgència, com pot ser el supòsit d'estrangers subjectes a ordres d'expulsió, en el qual, al marge de la remissió de l'escrit al Defensor del Poble, s'efectuen gestions telefòniques amb les autoritats governatives estatals per tractar d'aclarir la qüestió, i s'assistix d'esta manera la persona afectada.

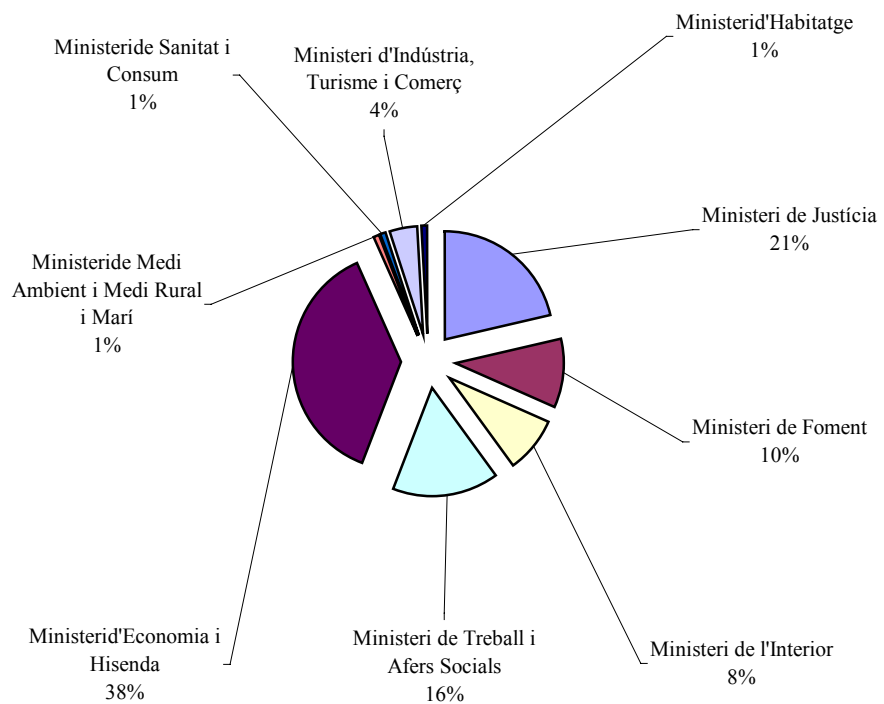
Igualment hi ha supòsits d'investigació en casos concrets en què apareixen afectats drets fonamentals de particular rellevància, com pot ser el relatiu a la integritat física i moral, i en este sentit podem dir que esta institució ha intervingut en supòsits de violència de gènere i desigualtat, sense perjudici de la remissió immediata al Defensor del Poble.

Però en els casos en què més intensitat apareixen estos supòsits són els relatius a competències compartides entre ambdues administracions, o en assumptes complexos en què apareixen implicades actuacions d'òrgans estatals i autonòmics. Estos casos originen el que podríem denominar queixes mixtes, en les quals es produïx una tramitació simultània del Defensor del Poble i d'esta institució, en aspectes diferenciats però complementaris.

En l'any 2008 s'han plantejat 240 queixes que, per raó de competència, han estat enviades al Defensor del Poble, el qual, al seu torn, les ha dirigides al Ministeri corresponent.

## 2. Les queixes remeses al Defensor del Poble en xifres

Ministeri de Justícia	51
Ministeri de Foment	25
Ministeri de l'Interior	20
Ministeri de Treball i Afers Socials	38
Ministeri d'Economia i Hisenda	90
Ministeri de Medi Ambient i Medi Rural i Marí	2
Ministeri de Sanitat i Consum	2
Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç	10
Ministeri d'Habitatge	2
<b>Total de queixes dirigides al Defensor del Poble</b>	<b>240</b>



### **3. Ministeri de Justícia**

#### 3.1. Queixes relatives al funcionament de jutjats i tribunals

##### *3.1.1. Dilacions indegudes*

080148, 080804, 080876, 082898, 083118, 083137, 083300

##### *3.1.2. Disconformitat amb les actuacions i/o resolucions*

080145, 080364, 080439, 080553, 080598, 080673, 080761, 081227, 081522, 081596, 082122, 082440, 082603, 082643, 082839, 083087, 083099, 083288, 083441, 083544, 083617, 081973, 082860, 082866, 082927, 081374, 083441, 083879

##### *3.1.3. Administració penitenciària*

080455, 080937, 081018, 081352, 081489, 081756, 081974, 083002, 083470, 083502, 083558, 083625.

##### *3.1.4. Registre Civil*

081013, 082167

##### *3.1.5. Altres queixes*

080244 (Llei de seguretat privada) i 080400 (Llei per a la memòria històrica).

### **4. Ministeri de Foment**

#### 4.1. Infraestructures terrestres

080011, 080012, 081374, 081538, 082064, 082421

#### 4.2. Ferrocarrils

080091, 081170, 081967, 082373, 082427, 082920, 083561

#### 4.3. Carreteres

080096, 080988, 080989, 082267, 082561

#### 4.4. Correus

080139, 080147, 081200, 083807

#### 4.5. Obres públiques

080365, 080525

4.6. Infraestructures marítimes

083315

**5. Ministeri de l'Interior**

5.1. Direcció General de Trànsit

080402, 080610, 080776, 080909, 081029, 081437, 082470, 082789, 083247, 083588

5.2. Actuacions dels cossos i les forces de seguretat de l'Estat

080549, 080641, 080818, 081842, 082206, 082899, 083448, 083628, 083682, 083735

**6. Ministeri de Treball i Afers Socials**

6.1. Emigració i immigració

080048, 080049, 080050, 080051, 080410, 080554, 080767, 081039, 081952, 082028, 082135, 082237, 082305, 082351, 082640, 082817, 082848, 082944, 082946, 083129, 083685, 083687

6.2. Seguretat Social

*6.2.1. Reconeixement i pagament de prestacions*

080164, 081160, 081268, 083423, 083452, 0834421, 083422, 083423, 083452

6.3. Cursos de formació ocupacional

083303

6.4. Centres d'atenció i informació de la Seguretat Social (CAISS).

082934

6.5. Institut Nacional d'Ocupació

081416, 083116, 083176, 083506, 083665

## **7. Ministeri d'Economia i Hisenda**

### 7.1. Direcció general del Cadastre

080017, 080814, 081236, 081296, 081371, 081782, 081895, 082255, 082423, 082471, 082472, 082473, 082490, 082498, 082507, 082519, 082520, 082521, 082522, 082527, 082546, 082602, 082604, 082613, 082614, 082615, 082619, 082638, 082695, 082736, 082737, 082738, 082739, 082740, 082741, 082742, 082743, 082744, 082745, 082746, 082748, 082749, 082750, 082751, 082752, 082753, 082794, 082795, 082796, 082797, 082807, 082815, 082832, 082849, 082850, 082852, 082853, 082864, 082887, 082949, 082954, 082968, 082978, 082988, 083046, 083046, 083046, 083048, 083049, 083050, 083051, 083081, 083084, 083085, 083127, 083214, 083215, 083344, 083471, 083472, 083507, 083576, 083578

### 7.2. Agència Tributària

083827

### 7.3. Altres

080933 (Banc d'Espanya).

## **8. Ministeri de Medi Ambient i Medi Rural i Marí**

### 8.1. Direcció General de Costes

080187

### 8.2. Desenvolupament hidràulic

082705

## **9. Ministeri de Sanitat i Consum**

### 9.1. Planificació de l'assistència sanitària

081038

### 9.2. Sistema Nacional de Salut

081541

**10. Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç**

10.1. Turisme

080135, 081265

10.2. Telecomunicacions

080150, 080680, 080811, 080812, 082467, 083024, 083775

10.3. Política energètica

082024

**11. Ministeri d'Habitatge**

11.1. Societat Pública de Lloguer

080639, 083415

## **XII. COL·LABORACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES AMB EL SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA**

### **1. Introducció**

L'article 19, número 1, de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, estableix el següent: “totes les autoritats públiques, funcionaris i organismes oficials de la Generalitat estan obligats a auxiliar el Síndic de Greuges, en les seues actuacions, amb caràcter prioritari i urgent”.

D'altra banda, l'article 24, número 2 del mateix text legal prescriu que:

“(…) la persistència en una actitud hostil o entorpidora de la labor d'investigació del Síndic de Greuges per part de qualsevol organisme, funcionari, directiu o personal al servici de l'Administració Pública de la Generalitat podrà ser objecte d'un informe especial, a més de destacar-ho en la secció corresponent del seu informe anual”.

Finalment, l'article 29 disposa, en el número 1, que el Síndic:

“(…) quan conclou les seues investigacions, podrà formular a les autoritats i funcionaris de l'Administració advertiments, recomanacions, recordatoris dels seus deures legals i suggeriments per a l'adopció de noves mesures. En tots els casos, les autoritats i els funcionaris estaran obligats a respondre per escrit en un termini no superior a un mes”.



I en el número del 2 del mateix precepte s'establix que:

“(…) una vegada formulada l'observació corresponent pel Síndic de Greuges, si dins d'un termini raonable no s'adoptaren per part de l'autoritat o el funcionari afectat les mesures oportunes en el sentit indicat o no informaren el Síndic de les raons que justifiquen la seua no-adopció, aquell podrà posar en coneixement de la màxima autoritat de l'organisme o del departament afectat i, si escau, del president de la Generalitat, els antecedents de l'assumpte, el contingut de les observacions formulades i el resultat de la seua actuació. Si, no obstant això anterior, tampoc no obté una resposta adequada, el Síndic inclourà l'assumpte en el pròxim informe, ordinari o especial, que eleve a les Corts, amb exprés esment dels noms de les autoritats o els funcionaris que hagen adoptat tal actitud”.

Tanmateix, estos preceptes legals no definixen clarament quines actuacions o omissions de l'Administració pública han de considerar-se com a pròpies d'una actitud persistentment hostil o entorpidora de la labor d'investigació de la Sindicatura.

No obstant això, esta institució ha establert el criteri de considerar que mereixen la qualificació d'actitud hostil els següents comportaments desenvolupats per l'Administració:

- No facilitar la informació i documentació sol·licitada o requerida per la Sindicatura.
- No contestar a les resolucions de la Sindicatura en forma de recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals, com també no acceptar-los de manera immotivada o no justificada.

Les administracions que han desplegat una actitud hostil davant esta institució es relacionaran en el següent apartat número 2.

Per contra, el fet de no acceptar justificadament les recomanacions, els suggeriments o els recordatoris de deures legals que emeta la Sindicatura de Greuges, no es considera un comportament hostil envers esta institució, i això, per les raons següents: l'administració investigada complix amb l'obligació formal de contestar a les resolucions de la Sindicatura i exposa els motius jurídics que l'assistixen i en els quals es dona suport per a discrepar legítimament de la decisió adoptada per la Sindicatura, tenint en compte que, en molts casos, l'Administració gaudix de discrecionalitat per a triar la solució que li sembla més oportuna entre altres solucions que jurídicament també són conformes amb el dret i que han pogut ser recomanades per esta institució.

Les administracions que no han acceptat les recomanacions de la Sindicatura de manera justificada, i que, per tant, no són hostils, es relacionaran en el següent apartat número 3.

Quant a les administracions que han mantingut una actitud hostil amb esta institució, i atés que moltes —llevat d'expedients de queixa concrets que detallarem— han col·laborat amb esta institució de manera satisfactòria, hem consignat el nombre total de queixes tramitades amb cadascuna d'estes administracions, a fi d'evitar que la falta de

col·laboració en una queixa puntual entele, perjudique o distorsione el grau real de cooperació que aquella administració ha mantingut amb esta institució.

Tal com ja vam fer l'any passat, dedicarem un apartat específic per a esmentar les administracions públiques valencianes que, durant l'any a què es referix l'informe anual que cal presentar a les Corts Valencianes, han destacat per la seua especial col·laboració i grau de compliment de les recomanacions emeses per esta institució.

Fins a hores d'ara, la Sindicatura s'havia limitat a esmentar només les administracions que menys col·laboraven amb la institució, i per això ens sembla de justícia destacar també aquelles administracions públiques que col·laboren més i millor amb la Sindicatura.

## **2. Administracions que no han contestat als requeriments o les resolucions del Síndic, amb la qual cosa s'evidencia una actitud hostil, entorpidora i de falta de col·laboració**

### **2.1. No contesten als requeriments d'informació**

#### **Ajuntament d'Almenara**

Queixa núm. 071669

No es va contestar a la petició d'informe en relació amb la negativa del secretari de la corporació a emplenar un certificat de servicis previs prestats en l'ajuntament.

Durant el 2008 s'han tramitat amb l'Ajuntament d'Almenara un total de 2 queixes.

#### **Ajuntament de Torrevieja**

Queixa núm. 061065

No es contesta a la petició d'informe relativa a les molèsties generades per olors i fums procedents d'un restaurant de la localitat.

Durant el 2008 s'han tramitat amb l'Ajuntament de Torrevieja un total de 9 queixes.

### **2.2. No contesten a les nostres recomanacions o recordatoris de deures legals**

Cap administració.

### **2.3. Contesten, però de manera insuficientment justificada o no motivada, a les nostres recomanacions o recordatoris de deures legals**

## **Ajuntament del Campello**

Queixa núm. 060196

En relació amb l'autorització municipal per a ocupar un sòl esportiu de domini públic municipal, a fi d'instal·lar-hi i explotar una escola d'ensenyament i perfeccionament de tennis”, no s'accepten les següents recomanacions:

1a. Suspendre el procediment de desnonament i llançament de l'autor de la queixa respecte de la parcel·la demanial que està ocupant.

2a. Complir amb el compromís municipal lliurement assumit en l'acord de la Junta de Govern Local de 5 d'octubre de 2001, en el sentit de tramitar l'expedient d'adjudicació de la concessió en el termini de 6 mesos.

3a. En el cas que el resultat dels estudis de demanda i les necessitats esportives del municipi justifiquen la desaparició de les raons d'interès públic que van servir de base a l'acord de la Junta de Govern Local de 5 d'octubre de 2001, que s'acorde la incoació d'un procediment de responsabilitat patrimonial per a indemnitzar els danys i perjudicis irrogats a l'autor de la queixa, i que es mantinga fins que es resolga el procediment de responsabilitat patrimonial, la suspensió de la tramitació del procediment de desnonament i llançament.

Durant el 2008 s'han tramitat amb l'Ajuntament del Campello un total de 15 queixes.

**3. Administracions que no han acceptat les recomanacions o els suggeriments del Síndic, però que han argumentat la no-acceptació i, per tant, no es pot interpretar la seua actitud com a entorpidora o de no-col·laboració**

## **Ajuntament d'Alcalà de Xivert**

Queixa núm. 061548

Vam recomanar que no s'executaren les determinacions del pla parcial i el programa d'actuació integrada del sector residencial núm. 26 sense que abans s'acreditara l'existència de recursos hídrics suficients mitjançant l'obtenció d'informe favorable de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer.

## **Ajuntament d'Alacant**

Queixa núm. 071111

Recomanarem el compliment del deure legal de dictar i notificar, en el termini màxim d'un mes, resolució expressa i motivada en contestació a les sol·licituds d'informació urbanística que presenten els ciutadans, i que han de realitzar, en este cas, sense més demora, la corresponent notificació a l'autor de la queixa, ja que no ha rebut fins a hores

d'ara, la resolució municipal dictada en contestació a la seua sol·licitud d'informació urbanística.

#### **Ajuntament de Busot**

Queixa núm. 071709

Vam recomanar que es considerara concedida per silenci administratiu la llicència de segregació sol·licitada per l'autora de la queixa.

#### **Ajuntament de Castelló de la Plana**

Queixa núm. 080201

Recomanarem que, en aplicació del que disposa l'Ordre del Ministeri d'Economia i Hisenda 1213/2005, de 26 d'abril, es realitzara una nova valoració de l'immoble de l'autor de la queixa tenint en compte el seu valor de mercat i que s'adoptaren les mesures necessàries per a agilitar l'execució de la unitat d'execució 81-R.

#### **Ajuntament de Xiva**

Queixa núm. 061162

Les recomanacions efectuades en este expedient, en el qual es tractaven les molèsties per sorolls i vibracions produïdes per un restaurant, a causa del funcionament de les cambres frigorífiques que hi tenia instal·lades, no van ser acceptades per aquell ajuntament, el qual va manifestar la seua disconformitat amb les recomanacions que li vam fer.

#### **Ajuntament de Xàbia**

Queixa núm. 061640

Recomanarem a l'Ajuntament de Xàbia que, una vegada estimat el defecte de notificació de les taxes de brossa corresponents als exercicis 2002 i 2003, es retrotraguera el procediment recaptador al període de pagament voluntari, amb la consegüent devolució de les quantitats que hagueren resultat indegudament ingressades.

#### **Ajuntament de l'Ènova**

Queixa núm. 071573

Vam recomanar que dictara resolució en què concedira el gual sol·licitat per l'autora de la queixa.

#### **Ajuntament de Los Montesinos**

Queixa núm. 071377

Formulàrem les recomanacions següents:

1a. Acordar l'execució forçosa del decret de demolició de les obres il·legals (construcció d'una nau industrial), adoptar les mesures complementàries previstes en els arts. 224.3 i 225.1.a) de la Llei 16/2005, urbanística valenciana (cessament del subministrament d'aigua i energia elèctrica, anotació en el registre de la propietat i comunicació al cadastre).

2a. Tramitar i resoldre al més aviat possible l'expedient sancionador obert per realitzar activitat fora de l'horari establert.

3a. Efectuar mesuraments sonomètrics en diferents dies de la setmana i en diferent franja horària, i que s'ordene, si escau, l'adopció de les mesures correctores necessàries per a eliminar o reduir al màxim la contaminació acústica generada per la referida empresa.

### **Ajuntament Ràfol de Salem**

Queixa núm. 071724

Suggerírem a l'Ajuntament que buscara una ubicació alternativa a l'antena de telefonia mòbil per complir amb els requisits legalment establerts.

### **Ajuntament de Rojales**

Queixa núm. 070853

Recomanàrem que es reconeguera, mitjançant una resolució expressa, la llicència d'obres concedida per silenci administratiu o, en defecte d'això, que es permetera a l'autor de la queixa la instal·lació de la tanca de conformitat amb la llicència sol·licitada, sense ordenar la suspensió de les obres i la incoació de procediment sancionador mentre les obres s'ajusten a la llicència atorgada mitjançant un acte presumpte.

### **Ajuntament de Torrent**

Queixa núm. 070111

No es van acceptar raonadament les recomanacions d'anul·lació d'un procés selectiu de personal interí, per haver incomplert els principis d'igualtat, mèrit i capacitat, i la convocatòria d'un altre de nou que els respectara.

### **Ajuntament de Vinaròs**

Queixa núm. 070875.

Recomanàrem que es contestaren motivadament totes i cadascuna de les al·legacions efectuades en el recurs de reposició presentat pels veïns afectats, i que, llevat d'informe

jurídic i tècnic en contra, s'iniciara l'expedient per a declarar la il·legalitat de la llicència d'obres concedida, i que s'acordara com a mesura cautelar la suspensió de les obres que s'estiguen executant en l'actualitat.

### **Ajuntament de Xàtiva**

Queixa núm. 061516

En relació amb les presumptes infraccions urbanístiques comeses en unes obres, no es van acceptar les recomanacions següents:

- Quant a les obres realitzades sense llicència en la planta primera i cambra, tramitar i resoldre, al més aviat possible i de manera urgent, els expedients de restauració de la legalitat urbanística conculcada i sancionador, i que s'ordenara, si escau, a l'infractor, la demolició de les obres il·legals i s'adopten les mesures complementàries recollides en l'art. 225.2 de la Llei urbanística valenciana.
- Resoldre motivadament les al·legacions i observacions efectuades per l'autora de la queixa a l'informe redactat per l'inspector d'obres remès a esta institució.

### **Conselleria d'Educació**

Queixa núm. 070564

Recomanarem a la Conselleria d'Educació que, d'ofici, revisara la puntuació atorgada a la interessada en el concurs de provisió de llocs de treball, en el sentit de reconèixer-li com a segones titulacions universitàries les de Diplomatura en Tecnologia dels Aliments i Llicenciatura en Ciència i Tecnologia dels Aliments, i que s'aplicaren les conseqüències derivades de la nova puntuació atorgada a l'adjudicació de llocs de treball. Esta recomanació no va ser acceptada en un informe raonat.

### **Conselleria de Governació**

Queixa núm. 070107

La queixa, iniciada en relació amb l'anterior Conselleria de Justícia, Interior i Administracions públiques, les competències de la qual van ser assumides posteriorment per la de Governació, va comportar una recomanació segons la qual enteníem que, a requeriment de l'interessat, es realitzara un nou mesurament sonomètric a un establiment, esta vegada a través de l'operatiu corresponent de la Policia autonòmica, davant el qual es valoraria l'adopció de l'acord escaient en relació amb els horaris de funcionament de l'establiment. La Conselleria va considerar, però, que estes comprovacions haurien de ser realitzades per l'autoritat local competent i no va acceptar, en conseqüència, el pronunciament esmentat.

## **Conselleria d'Infraestructures i Transport**

Queixa núm. 061721

En esta queixa acordarem recomanar a la Conselleria que es declarara com a zona no apta l'àrea ocupada pels projectats parcs eòlics Negret I i *Cabezo de Fraile*, en la zona 9 del Pla eòlic, per estar inclosa en un espai natural protegit com a lloc d'interés comunitari (8LIC ÉS 523 3009 Serra de Negrete). Se suggeria així mateix analitzar altres zones més adequades per a albergar infraestructures eòliques amb el menor impacte ambiental possible. L'administració va exposar diversos arguments per a manifestar la seua discrepància amb els pronunciaments esmentats.

Queixa núm. 070143 i acumulada 070242

En esta queixa recomanarem a l'administració que es declarara com a zona no apta l'àrea ocupada pel parc eòlic de Juan Navarro, en la zona 9 del Pla Eòlic, per estar inclosa en un espai natural protegit com a lloc d'interés comunitari (LIC ÉS5233009 Serra de Negrete), i tractar-se d'una àrea d'especial importància per a les aus (ANAVA - *Important Bird Area*- núm. 157, Hoces del Túria i els Serrans). Es recomanava també analitzar altres zones més adequades per a albergar infraestructures eòliques amb el menor impacte ambiental possible. La Conselleria, no obstant això, va manifestar la seua discrepància amb estos plantejaments.

Queixa núm. 071311

Suggerírem que, en relació amb el sistema de tarifes del metro de València, es valorara l'aplicació de la tarifa corresponent a la zona A, tant al tramvia com al metro de Burjassot.

## **Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge**

Queixa núm. 070938

Recomanarem a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, i a l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, que respectaren els termes del contracte signat, en l'estipulació vuitena del qual es preveu una durada de 5 anys, i que mantinguera els autors de la queixa en l'ús i gaudi de l'habitatge que actualment ocupen al municipi de Sant Joan d'Alacant.

## **Conselleria de Sanitat**

Queixa núm. 060998, 061316

Fem a l'Administració sanitària, segons els articles 42 i 43 de la Llei 30/1992 i 13.3 del Reial Decret 429/1993, el suggeriment de dictar resolució expressa dins dels terminis establits per la normativa vigent en els procediments administratius de responsabilitat patrimonial.

Queixa núm. 061020

Es va suggerir a la Conselleria de Sanitat que, en el tractament de l'obesitat mòrbida, dirigira les seues actuacions a la dotació dels mitjans personals i materials que permeten atendre la demanda existent, ja siga amb caràcter permanent mitjançant l'ampliació de les unitats quirúrgiques existents, ja siga mitjançant fórmules de caràcter conjuntural que permeten augmentar l'activitat assistencial dels centres de la xarxa pública o concertar intervencions amb centres aliens a esta.

Queixa núm. 061420 (queixa d'ofici) i 071095

Sugerírem a la Conselleria de Sanitat:

1r. Que agilita la fórmula que permeta l'efectiva implantació de la tècnica d'“anestèsia epidural obstètrica” i es corregisquen les possibles desigualtats territorials, la igualtat d'accés a l'aplicació d'esta tècnica, i es doten dels mitjans materials i humans necessaris per a millorar la qualitat assistencial de les pacients.

2n. Que adopten les mesures necessàries per a adaptar la plantilla d'anestesisistes dels diversos hospitals públics valencians a les necessitats assistencials que s'extraguen de l'històric d'intervencions i de les previsions de parts en els hospitals, de manera que quede garantida l'assistència als parts per part de dites professionals les 24 hores del dia.

3r. Que s'emeta una circular o instrucció dirigida als hospitals públics valencians en la qual es clarifiquen els drets de les dones amb motiu del part, entre estos, el dret a obtenir informació sobre els diversos mitjans anestèsics idonis al seu estat de salut, i que es facilite, sempre que estiga indicat, l'accés informat i consentit de les dones parteres a l'anestèsia epidural, amb el concurs programat d'un anestesista en el moment oportú.

Queixa núm. 070451

Sugerírem a la Conselleria de Sanitat:

1r. Que s'extremara al màxim la diligència en l'actuació administrativa en els casos d'absència de metges de capçalera, i que s'agilitara la provisió de llocs de treball i que s'evitaren, en la mesura que fóra possible, els canvis de metges no titulars; tot això a fi de garantir una protecció integral de la salut mitjançant l'adopció de mesures organitzatives oportunes en compliment del principi d'eficàcia constitucionalment reconegut.

2n. Que es valore iniciar d'ofici un expedient administratiu de responsabilitat patrimonial tendent a rescabalar, si escau, els familiars de l'autor de la queixa pels danys causats a causa de la lentitud en l'actuació mèdica (pràctica professional).

Queixa núm. 070768 i 071491

Sugerírem a la Conselleria de Sanitat:



1r. Que es valore iniciar d'ofici un expedient administratiu de responsabilitat patrimonial tendent a rescabalar, si escau, els danys causats per la lentitud en l'actuació mèdica (pràctica professional).

2n. Que s'extreme al màxim la diligència en les actuacions sanitàries extrahospitalàries, a fi de garantir una protecció integral de la salut mitjançant l'adopció de les mesures organitzatives oportunes, i que es complira així amb el principi d'eficàcia constitucionalment reconegut.

Queixa núm. 070847, 080177 i 081682

Sugerírem a la Conselleria de Sanitat:

1r. En casos com l'analitzat, que s'extreme al màxim el deure de donar resposta expressa a les reclamacions que presenten els ciutadans/es dins dels terminis establits en l'Ordre de 24 de juliol de 2002, reguladora del procediment per a la tramitació de queixes i suggeriments en els servicis sanitaris.

2n. Que, quant als procediments administratius de responsabilitat patrimonial, davant els referits articles 42 i 43 de la Llei 30/1992 i 13.3 del Reial decret 429/1993, li suggerisc que dicte resolució expressa dins dels terminis establits per la normativa vigent.

Queixa núm. 071043

Suggerim a la Conselleria de Sanitat:

1r. Que realitze un esforç organitzatiu i pressupostari que permeta disposar d'uns servicis sanitaris dignes i adequats en l'Hospital General Universitari d'Elx (concretament una UCI pediàtrica), que garantisquen la igualtat en l'accés i en les condicions de les prestacions sanitàries.

2n. Que, en casos com l'analitzat, s'extreme al màxim el deure de donar resposta expressa a les reclamacions que presenten els ciutadans/es dins dels terminis establits en l'Ordre de 24 de juliol de 2002, reguladora del procediment per a la tramitació de queixes i suggeriments en els servicis sanitaris.

#### **4. Administracions que han mantingut una especial col·laboració amb el Síndic de Greuges**

##### **Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge**

Ha posat en funcionament una unitat administrativa encarregada de mantenir les relacions amb el Síndic de Greuges amb l'objecte de centralitzar tots els escrits, millorar els temps de resposta en les comunicacions mútues i mantenir una constant i permanent coordinació amb uns mateixos interlocutors, fet que redunda en una protecció dels drets de les persones millor i més ràpida.

**CAPÍTOL TERCER**  
**L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA**

## 1. Introducció

L'Oficina d'Atenció Ciutadana té encomanada la missió de dur a terme la gestió d'atendre i assessorar les persones que s'han sentit agreujades per l'Administració en els seus drets fonamentals —recollits en el títol primer de la Constitució espanyola i en l'Estatut d'autonomia valencià, dins l'àmbit competencial del Síndic de Greuges— i vénen a la institució per sol·licitar que es reparen aquells drets.

Una vegada que s'hi han presentat les queixes, els seus promotors o promotores poden sol·licitar una entrevista amb el titular de la institució i ser atesos directament pel síndic de Greuges.

La principal comesa del servici d'atenció és orientar i ajudar personalment, tant telefònicament com informàticament, en la redacció de la queixa; a més, s'indica quin suport documental és el més idoni per a tractar-lo posteriorment per part dels tècnics de les diverses àrees de la Sindicatura.

No obstant això anterior, l'experiència evidencia que una proporció de persones vénen per buscar suport, informació i assessorament en assumptes de tota índole, no solament administratius, sinó també personals i socials.

En estos casos, els assistim a fi de reconduir o endegar el ciutadà a l'òrgan que resulte més operatiu, com ara les oficines de consum, els col·legis d'advocats o altres col·legis professionals, com també el servici d'orientació jurídica dels jutjats, el servici d'ajuda a víctimes del delictes, els servicis de violència de gènere, els sindicats de treballadors que l'interessat, segons la seua elecció, considere més idonis, etc.

En l'any 2008, s'ha posat en marxa la Carta de Servicis del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, que té com a objecte, en virtut de l'art. 1r, explicar i difondre els servicis que presta a la ciutadania esta institució, els drets de les persones usuàries, els principis generals d'actuació, els compromisos de qualitat associats a cada servici i la tramitació de reclamacions o suggeriments que es puguen presentar sobre el funcionament del Síndic de Greuges

En compliment del capítol V de la Carta de Servicis, articles 21 i 23 referents als nivells i indicadors de qualitat, totes les actuacions del servici (personal, telefòniques i informàtiques), tant a escala individual com general, són registrades en el programa telemàtic d'atenció a la ciutadania, sota la salvaguarda requerida per la Llei de protecció de dades. Com a annex al present informe anual, donem compte del compliment dels compromisos de qualitat adquirits per esta institució en la carta de servicis.

La informació que detallem seguidament ha estat recollida precisament mitjançant el programa informàtic esmentat, el qual permet registrar cada telefonada que rebem en l'Oficina d'Atenció Ciutadana i en la qual també hi ha un registre informàtic de la resta de gestions que s'hi realitzen i que són reflectides en l'estadística anual, en la qual donem compte d'aquelles qüestions que permeten interpretar les dades recollides.

A continuació exposem les dades més significatives de les consultes realitzades en l'any 2008.

## 2. Característiques de les consultes

### 2.1. Tipus de consulta

Pel que fa a este apartat, veiem que durant l'any 2008, en l'Oficina d'Atenció Ciutadana vam atendre 6.172 consultes, una xifra molt superior a la de l'any 2007, en què en vam atendre 4.308.

<i>ANY</i>	<i>NOMBRE DE CONSULTES ATESES</i>
2000	2.018
2001	2.360
2002	3.574
2003	3.505
2004	4.082
2005	4.842
2006	4.427
2007	4.308
2008	6.172

Continuem mantenint el criteri de considerar no adequat demanar dades d'identificació a les persones que plantegen temes privats, ja que ens limitem a orientar-les i remetre-les als professionals adequats, a més d'explicar quines són les competències que el Síndic de Greuges té atribuïdes per la llei.

Si atenem al tipus de consulta efectuada, observem que, de les 6.172, 2.730 són de primer contacte i 3.442 són telefonades per a interessar-se per l'estat d'una queixa que tenen presentada en la institució.

El telèfon gratuït que té la institució constituïx la manera més ràpida i còmoda d'entrar en contacte amb el Síndic de Greuges des de qualsevol lloc de la Comunitat Valenciana o de la resta del territori espanyol, tant per plantejar el greuge experimentat com per interessar-se per l'estat d'una queixa que hi tinga presentada.

Així, en la taula observem que durant l'any 2008, de les 6.172 atencions realitzades, 3.238 es van fer a través del telèfon: 1.153 inicialment i 2.085 per a fer el seguiment de les seues queixes.

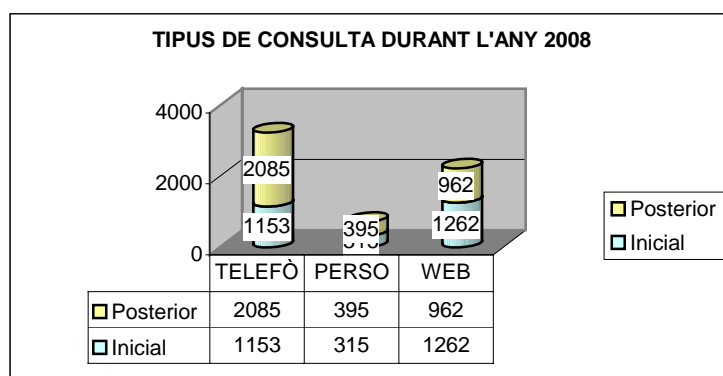
Convé esmentar especialment l'augment de l'ús del correu electrònic i de la pàgina web al llarg del 2008, atès que van ser 2.224 persones les que utilitzaren estos mitjans: 1.262, de manera inicial i 962 per a interessar-se per l'estat de tramitació dels seus expedients. Resulta interessant plasmar l'evolució que ha experimentat l'ús del correu electrònic i la pàgina web al llarg dels darrers anys:

### Any 2008

TIPUS	PERSONAL	%	TELEFÒNICA	%	WEB	%	TOTAL	%
Inicial	1153	5%	315	19%	1262	20%	<b>2730</b>	44%
Posterior	2085	6%	395	34%	962	16%	<b>3442</b>	56%
<b>TOTAL</b>	<b>3238</b>	<b>52%</b>	<b>710</b>	<b>12%</b>	<b>2224</b>	<b>36%</b>	<b>6172</b>	<b>100%</b>

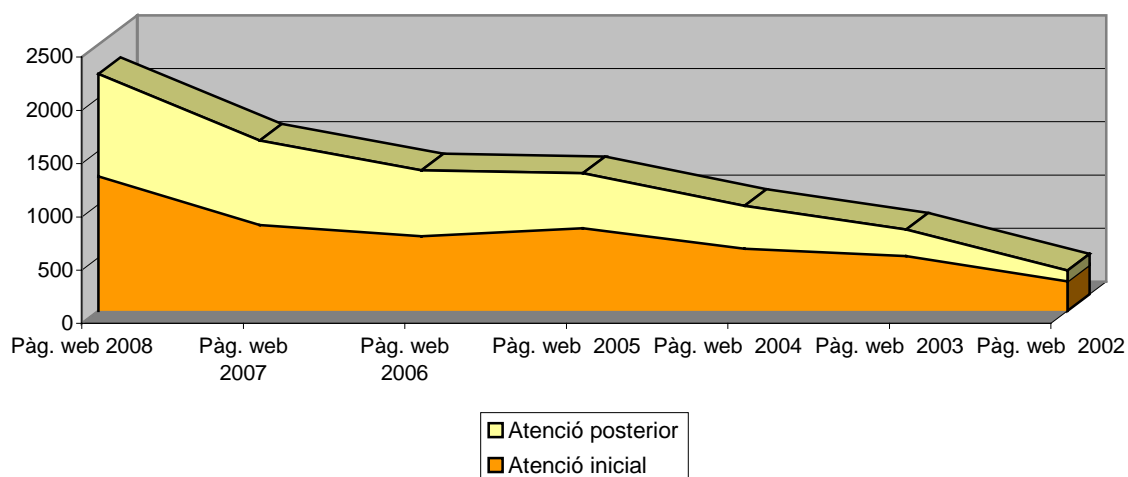
### Any 2007

TIPUS	PERSONAL	%	TELEFÒNICA	%	WEB	%	TOTAL	%
Inicial	214	16%	682	5%	807	19%	<b>1703</b>	40%
Posterior	308	35%	1506	7%	791	18%	<b>2605</b>	60%
<b>TOTAL</b>	<b>522</b>	<b>12%</b>	<b>2188</b>	<b>51%</b>	<b>1598</b>	<b>37%</b>	<b>4308</b>	<b>100%</b>



En el quadre següent podem apreciar l'acceptació considerable que, al llarg d'estos anys està tenint la utilització de la pàgina web entre els ciutadans i les ciutadanes que recorren a la institució:

Tipus d'atenció	Pàg. Web 2002	Pàg. Web 2003	Pàg. Web 2004	Pàg. Web 2005	Pàg. Web 2006	Pàg. Web 2007	Pàg. Web 2008
Atenció inicial	278	516	585	775	700	807	1262
Atenció posterior	102	247	400	517	618	791	962



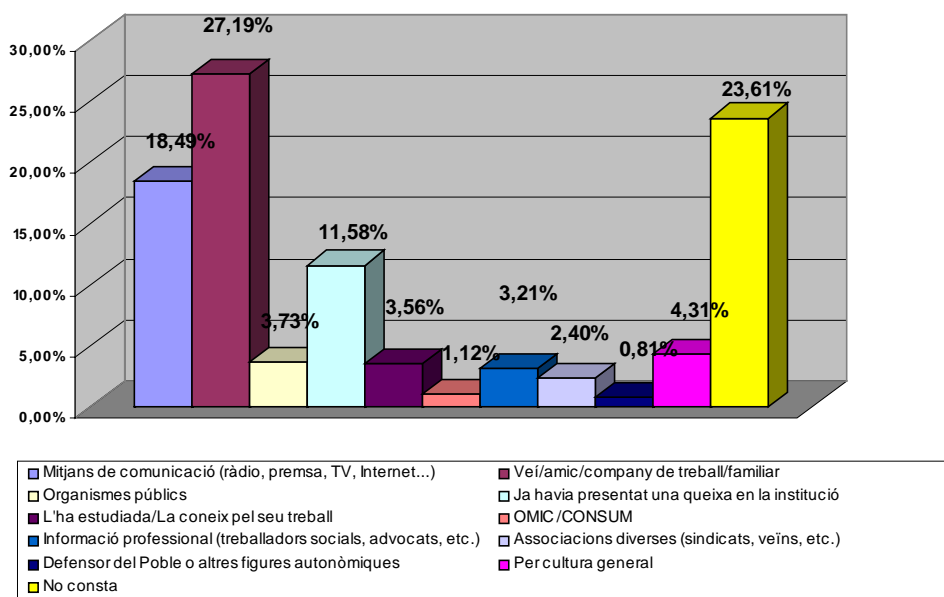
## 2.2. Manera en què els ciutadans han conegut la institució

Continuant amb el contacte de la institució amb els ciutadans i les ciutadanes de la Comunitat Valenciana, analitzem ara la taula que fa referència a com han conegut la institució.

Coneixement de la institució a través de:	Any 2008		Any 2007	
	Nre.	%	Nre.	%
<b>Mitjans de comunicació (ràdio, premsa, TV, Internet...)</b>	1.141	18,49%	968	22,54%
<b>Veí/amic/company de treball/ familiar</b>	1.678	27,19%	972	22,64%
<b>Organismes públics</b>	230	3,73%	231	5,38%
<b>Ja té una queixa presentada en la institució</b>	715	11,58%	678	15,79%
<b>L'ha estudiada/La coneix pel seu treball</b>	220	3,56%	276	6,43%
<b>OMIC /CONSUM</b>	69	1,12%	62	1,44%
<b>Informació professional (treballadors socials, advocats, etc.)</b>	198	3,21%	75	1,75%
<b>Associacions diverses (sindicats, veïns, etc.)</b>	148	2,40%	63	1,47%
<b>Defensor del Poble o altres figures autonòmiques</b>	50	0,81%	32	0,75%
<b>Per cultura general</b>	266	4,31%	235	5,47%
<b>No consta</b>	1.457	23,61%	806	16,35%
<b>Total</b>	<b>6.172</b>	<b>100%</b>	<b>4.308</b>	<b>100%</b>

Quan observem en el quadre les dades del 2008, veiem que el 27'19 % de persones que entraren en contacte amb la institució ho van fer perquè havien conegut la figura del Síndic de Greuges a través de l'opció "veïns/amics/companys de treball", de manera que supera el percentatge del 18'49%, que havien conegut la institució pels mitjans de comunicació, i com a tals cal entendre la premsa, ràdio, televisió, Internet, com també les campanyes publicitàries que s'han fet des de la institució al llarg d'enguany. Això marca una diferència respecte de l'any 2007, ja que aleshores els mitjans de comunicació representaren el percentatge més elevat.

Si continuem amb la taula del 2008, els següents valors que cal destacar són l'11'58%, referent a les persones que van entrar en contacte amb la institució perquè ja la coneixien abans, atès que hi havien presentat una queixa.





### 2.3. Característiques de les consultes per mes

I, per acabar esta primera part, fem referència al nombre de telefonades per mesos.

#### Any 2008

	PERSONALS		TELEFÒNIQUES		WEB		TOTAL	
	INICIALS	POSTERIORES	INICIALS	POSTERIORES	INICIALS	POSTERIORES		
GENER	16	28	66	160	310	78	658	11%
FEBRER	45	51	71	168	73	60	468	8%
MARÇ	29	36	71	127	76	75	414	7%
ABRIL	36	36	120	188	97	103	580	9%
MAIG	20	35	138	216	103	104	616	10%
JUNY	29	25	89	164	68	66	441	7%
JULIOL	26	29	110	198	87	90	540	9%
AGOST	12	24	105	135	74	64	414	7%
SETEMBRE	23	36	75	175	90	60	459	7%
OCTUBRE	30	46	107	205	99	91	578	9%
NOVEMBRE	32	25	128	219	94	105	603	10%
DESEMBRE	17	24	73	130	91	66	401	6%
<b>TOTAL</b>	<b>315</b>	<b>395</b>	<b>1.153</b>	<b>2.085</b>	<b>1.262</b>	<b>962</b>	<b>6.172</b>	<b>100%</b>

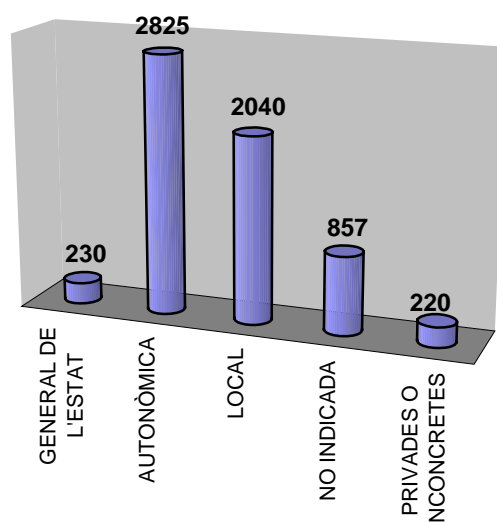
#### Any 2007

	PERSONALS		TELEFÒNIQUES		WEB		TOTAL	
	INICIALS	POSTERIORES	INICIALS	POSTERIORES	INICIALS	POSTERIORES		
GENER	24	31	66	138	68	72	399	9%
FEBRER	16	23	71	134	63	85	392	9%
MARÇ	14	18	58	108	94	79	371	9%
ABRIL	17	28	45	99	60	65	314	7%
MAIG	14	27	106	189	57	65	458	11%
JUNY	18	32	69	133	73	54	379	9%
JULIOL	22	33	58	127	59	65	364	8%
AGOST	17	25	32	84	43	38	239	6%
SETEMBRE	15	26	37	140	58	59	335	8%
OCTUBRE	21	28	55	134	77	86	401	9%
NOVEMBRE	21	24	59	129	67	71	371	9%
DESEMBRE	15	13	26	91	88	52	285	7%
<b>TOTAL</b>	<b>214</b>	<b>308</b>	<b>682</b>	<b>1506</b>	<b>807</b>	<b>791</b>	<b>4.308</b>	<b>100%</b>

En l'any 2008 paga la pena destacar el mes de gener com el de màxima activitat d'atenció al públic, amb un total de 658 persones ateses, seguit de maig, amb 616 i novembre, amb 603.

### 3. Característiques de l'administració afectada

Administració afectada	Any 2008		Any 2007	
	Nre.	%	Nre.	%
ADMINISTRACIÓ DE L'ESTAT	230	3,7%	206	4,7%
ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA	2.825	45,8%	1.278	29,7%
ADMINISTRACIÓ LOCAL	2.040	33,1%	2.079	48,3%
NO INDICADA	857	13,9%	595	13,8%
PRIVADES O INCONCRETES	220	3,6%	150	3,5%
<b>TOTAL</b>	<b>6.172</b>	<b>100%</b>	<b>4.308</b>	<b>100%</b>



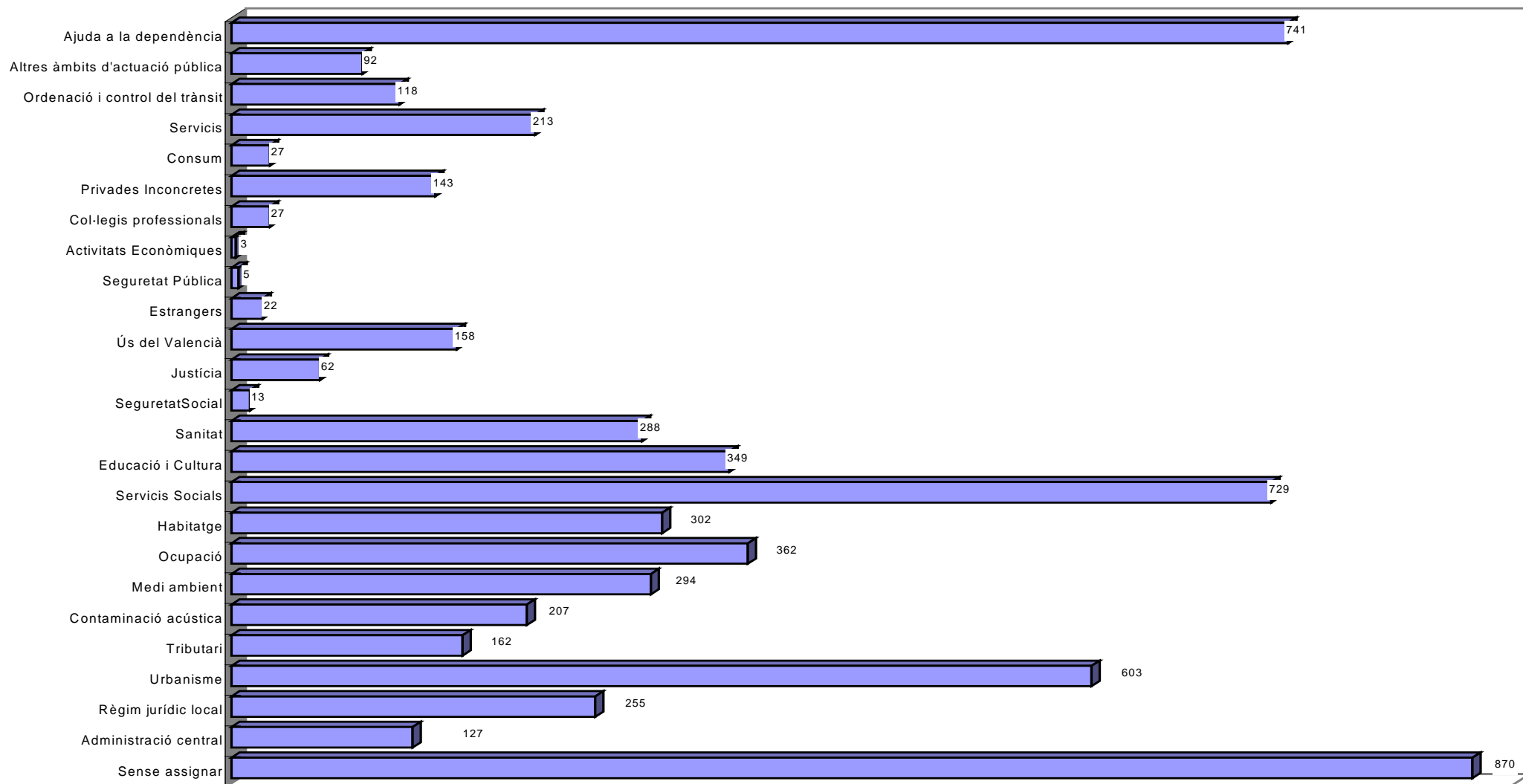
En l'any 2008, quant a les administracions públiques afectades, s'ha alterat el patró d'anys anteriors, ja que era habitual que l'administració local fóra la més afectada per les queixes de la ciutadania, però, al llarg de l'any 2008, l'administració més afectada ha estat l'autònoma, ja que hem rebut més consultes sobre esta, les quals sumen un total de 2.825 (45'8%). Este fet troba la seua explicació en el considerable nombre de queixes que s'han presentat pel tema de la Llei de la dependència o pels problemes amb la TV3.

Les consultes no indicades 857 (13'9%), juntament amb les privades o inconcretes (220, 3,6%), que són aquelles que, per la seua inconcreció o per reflectir opinions o declaracions generals sense fer una delimitació de fets susceptibles d'investigació, impossibilitaren la intervenció del Síndic; i també aquelles altres en què no apareixia involucrada cap administració pública, directament o indirectament, i que es referien a qüestions entre particulars o que en alguns casos havien estat sotmeses a jutges i tribunals perquè estaven definides per elements juridicoprivats entre particulars i, per això, i en conseqüència, quedaven excloses de l'àmbit de competències del Síndic de Greuges; estes consultes fan un total de 1.077 intervencions.

Estes consultes no han estat desateses, sinó que, en cada cas concret, hem indicat a cada persona que ha confiat en la institució el camí que havia de seguir per a aconseguir les seues pretensions o, en última instància, dur a pur efecte els seus drets i interessos legítims a través de la via adequada.

## MATÈRIA DE CONSULTA

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	TOTAL
SENSE ASSIGNAR	246	57	41	79	63	39	51	57	73	54	62	48	<b>870</b>
ADMINISTRACIÓ CENTRAL	2	5	8	21	10	7	14	1	11	9	21	18	<b>127</b>
RÈGIM JURÍDIC LOCAL	18	24	10	23	32	20	16	12	33	25	26	16	<b>255</b>
URBANISME	59	64	50	81	61	55	60	23	21	43	62	24	<b>603</b>
TRIBUTARI	25	17	19	19	16	13	13	8	7	17	8		<b>162</b>
CONTAMINACIÓ ACÚSTICA	18	18	16	17	14	16	32	10	18	15	21	12	<b>207</b>
MEDI AMBIENT	32	23	14	29	37	25	25	20	15	37	27	10	<b>294</b>
OCUPACIÓ	37	28	31	35	44	33	22	14	15	33	28	42	<b>362</b>
HABITATGE	31	66	33	20	15	20	20	14	26	26	17	14	<b>302</b>
SERVICIS SOCIALS	37	64	49	105	133	45	52	50	55	54	55	30	<b>729</b>
EDUCACIÓ CULTURA	24	23	24	25	17	28	32	18	23	64	49	22	<b>349</b>
SANITAT	29	25	21	28	36	17	35	20	25	18	16	18	<b>288</b>
SEGURETAT SOCIAL	2	2	1		2		1	1		1	1	2	<b>13</b>
JUSTÍCIA	5	5	6	6	10	5	4	3	7	4	4	3	<b>62</b>
ÚS DEL VALENCIÀ	36	10	12	5	11	11	11	12	17	10	13	10	<b>158</b>
ESTRANGERIA	3		2	2	3	1	3	1	3	1		3	<b>22</b>
SEGURETAT PÚBLICA					1	1				1		2	<b>5</b>
ACTIVITATS ECONÒMIQUES										1	1	1	<b>3</b>
COL·LEGIS PROFESSIONALS	2	2	6	2	4	2	1			2		6	<b>27</b>
PRIVADES O INCONCRETES	9	9	17	18	16	11	11	6	10	14	15	7	<b>143</b>
CONSUM	4	2	2	7	2	2	1	1	1	2	3		<b>27</b>
SERVICIS	20	6	23	26	11	19	17	13	15	24	28	11	<b>213</b>
ORDENACIÓ I CONTROL	7	11	11	6	17	12	14	9	3	8	8	12	<b>118</b>
ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ PÚBLICA	11	7	13	6	6	11	7	8	2	7	9	5	<b>92</b>
AJUDA A LA DEPENDÈNCIA			4	20	55	48	99	114	80	107	128	86	741
<b>TOTAL MES</b>	<b>657</b>	<b>468</b>	<b>413</b>	<b>581</b>	<b>616</b>	<b>440</b>	<b>541</b>	<b>415</b>	<b>460</b>	<b>577</b>	<b>602</b>	<b>402</b>	<b>6172</b>



En este apartat, si observem el quadre veiem que la matèria que més ha preocupat la nostra ciutadania és la relacionada amb l'ajuda a la dependència, amb 741 persones que s'han posat en contacte amb la Sindicatura a fi de demanar que s'agilitaren els tràmits de sol·licitud d'ajuda. Esta xifra es troba seguida molt de prop per les 729 persones que han fet consultes en matèria de servicis socials, tant en l'àmbit local com en l'autonòmic. Estes dades impliquen una novetat respecte d'anys anteriors, en què l'urbanisme solia ser la matèria més consultada.

Al llarg de l'any 2008, les activitats urbanístiques com ara la insuficient valoració de les propietats de les persones, les elevades quotes d'urbanització sense possibilitat d'ajornar-ne el pagament i l'escassa participació ciutadana en les actuacions administratives en l'elaboració de plans urbanístics han passat al tercer lloc amb 603 consultes.

Després d'esta matèria, continuen a bastant distància les qüestions relatives a l'ocupació, amb 362 consultes.

Seguidament, trobem les consultes relatives a qüestions d'educació i cultura, amb 349 intervencions, i medi ambient, amb 294 consultes.

## 4. Característiques de la població

### 4.1. Ocupació laboral

Els treballadors per compte d'altre, amb un total de 1.455 consultes, és a dir, un 23'6% van ser les persones que més qüestions van plantejar davant el Síndic de Greuges.

Els jubilats ocupen el segon lloc, amb un 5'6%, seguits dels desocupats, amb el 4'6%. Este augment de desocupats que vénen a la Sindicatura també és una novetat respecte d'anys anteriors.

En el quadre següent podem veure il·lustrada esta estadística.

OCUPACIÓ	ANY 2008		ANY 2007	
	Nre.	%	Nre.	%
AGRICULTURA/PESCA	2	0,0%	3	0,1%
AUTÒNOMS	249	4,0%	233	5,4%
FUNCIONARIS	274	4,4%	354	8,2%
EMPRESARIS	18	0,3%	29	0,7%
OCUPATS	1455	23,6%	1245	28,9%
DESOCUPATS	282	4,6%	162	3,8%
JUBILATS	345	5,6%	360	8,4%
FEINES DE LA LLAR	248	4,0%	135	3,1%
ESTUDIANTS	43	0,7%	72	1,7%
NO CONSTEN	2932	47,5%	1528	35,5%
PENSIONISTA	324	5,2%	183	4,3%
<b>TOTAL</b>	<b>6172</b>	<b>100%</b>	<b>4304</b>	<b>100%</b>

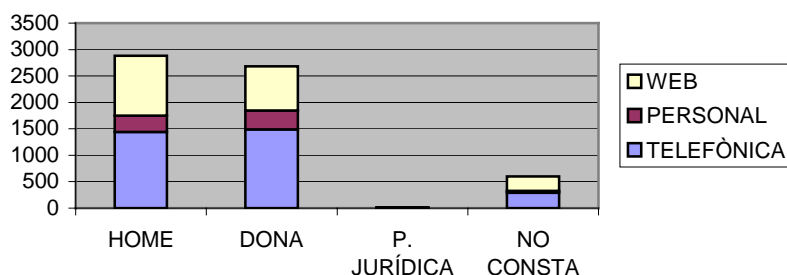
## 4.2. Gènere dels consultants

En l'Oficina d'Atenció Ciutadana comptem les consultes d'acord amb criteris estadístics, que resulten útils per a fer un millor seguiment de l'actuació del Síndic de Greuges. En este apartat observem les xifres següents, il·lustrades a continuació:

Any 2008	HOME	DONA	P. JURÍDICA	No consta	TOTAL
PERSONAL	1440	1491	4	289	3224
TELEFÒNICA	308	358	0	39	705
WEB	1132	834	6	271	2243
<b>TOTAL</b>	<b>2880</b>	<b>2683</b>	<b>10</b>	<b>599</b>	<b>6172</b>

Any 2007	HOME	DONA	P. JURÍDICA	No consta	TOTAL
PERSONAL	259	258	1	4	522
TELEFÒNICA	1111	971	39	67	2188
WEB	1008	531	18	41	1598
<b>TOTAL</b>	<b>2378</b>	<b>1760</b>	<b>58</b>	<b>112</b>	<b>4308</b>

Durant l'any 2008, continua sent majoritari el nombre de consultes efectuades per homes, amb un total de 2.880, davant les 2.683 dones, tot i que cal destacar un augment de consultes de dones, davant un descens de les consultes d'homes.



## 4.3. Grups d'edat de les persones consultants

Durant l'any 2008 destaca, sobretot, el grup d'edat comprès entre els 40 i els 49 anys, el més assidu a la institució (17%).

El segon grup més important és el comprès entre les edats de 30 a 39 anys (11%)

Són 1.723 persones entre 30 i 49 anys, en edat activa i amb més probabilitat de contacte amb l'Administració pública per qüestions laborals i professional que acudixen a l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

Si observem les taules d'anys anteriors, veurem que la franja d'edat compresa entre els 30 i els 49 anys és la majoritària.

A continuació, podem constatar amb claredat els grups d'edat de la població que va acudir al Síndic de Greuges, tant durant l'any 2008, com durant l'any 2007.



Grups d'edat	Any 2008		Any 2007	
	Nre. consultes	de %	Nre. consultes	de %
Menys de 18 anys	43	1%	84	2%
19 a 29 anys	102	2%	128	3%
30 a 39 anys	690	11%	676	16%
40 a 49 anys	1033	17%	811	19%
50 a 59 anys	670	11%	471	11%
60 a 69 anys	347	6%	188	4%
70 a 79 anys	198	3%	207	5%
Més de 80 anys	82	1%	52	1%
No consta	3007	49%	1691	39%
<b>Total</b>	<b>6172</b>	<b>100%</b>	<b>4308</b>	<b>100%</b>

#### 4.4. Comarques de procedència dels consultants

<b>Comarques</b>	<b>Nre. de consultes</b>
El Comtat	59
L'Alcoià	106
L'Alt Vinalopó	72
Vinalopó Mitjà	190
La Marina Alta	136
La Marina Baixa	203
L'Alacantí	1229
Baix Vinalopó	298
El Baix Segura	209
El Baix Maestrat	86
L'Alt Maestrat	18
L'Alcalatén	1
La Plana Alta	201
La Plana Baixa	172
L'Alt Palància	3
L'Alt Millars	5
El Camp de Túria	182
El Camp de Morvedre	90
L'Horta Nord	268
L'Horta Oest	244
València	968
L'Horta Sud	125
La Plana d'Utiel-Requena	21
La Foia de Bunyol	34
La Vall d'Aiora	1
La Ribera Alta	202
La Ribera Baixa	48
La Canal de Navarrés	29
la Costera	103
La Vall d'Albaida	100
Els Serrans	32
La Safor	149
<b>Total Comunitat Valenciana</b>	<b>5584</b>
<b>Total fora de la Comunitat</b>	<b>514</b>
<b>No consta</b>	<b>74</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6172</b>

Esta taula fa referència a les comarques de procedència de les consultes rebudes al llarg de tot l'any 2008. Així, hi podem observar com el total de telefonades rebudes des de dins de la nostra comunitat autònoma ha estat de 5.584.

El nombre de consultes rebudes de fora de la Comunitat Valenciana ha augmentat respecte de l'any anterior, ja que en el 2008 vam atendre 514 consultes, mentre que en el 2007 en vam atendre 198.

Si distingim entre les tres províncies, podem afirmar que de la província de València i les seues comarques hem atés un total de 2.596 persones.

Quant a la província de Castelló i les seues comarques, la xifra ha pujat respecte de l'any passat, ja que hem atés 486 persones; pel que fa a la província d'Alacant i les seues comarques, hem atés 2.502 persones.

Tal com ja hem dit, podem observar un augment considerable del nombre de consultes procedents de la província de Castelló, ja que en són 486, davant les 363 de l'any passat.

## **5. Resum**

- Notable augment del nombre de consultes: 1.864 més que en l'any 2007.
- El telèfon continua sent el mitjà més utilitzat, tot i que en els últims anys s'observa una constant progressió de la pàgina web.
- Els veïns, amics i familiars, com també els companys de treball, són els principals difusors de la labor d'esta institució; això ha canviat respecte de l'any passat, ja que aleshores eren els mitjans de comunicació els que ocupaven el primer lloc en esta labor difusora.
- Durant l'any 2008, el mes de gener va ser el de màxima activitat en esta oficina.
- Els temes relacionats amb l'Administració autonòmica han estat els més consultats (45'8%).
- I en les matèries que més han preocupat destaca el tema de les ajudes de la Llei de la dependència (741, sobre un total de 6.172) i servicis socials (729, sobre un total de 6.172),
- Quant a les característiques de la població, continuen predominant les consultes d'homes i ocupats, tot i que el nombre de dones augmenta progressivament. Pel que fa a l'edat, es manté igual que els anys anteriors la franja compresa entre els 40 i els 59 anys.

**CAPÍTOL QUART**  
**ACTIVITATS DEL SÍNDIC**

## **1. ACTIVITATS DEL SÍNDIC DE GREUGES**

En este apartat hem inclòs, per ordre cronològic, aquelles activitats que s'han realitzat des de la Sindicatura, o bé aquelles en les quals esta institució ha participat d'una manera activa.

En este sentit, hem detallat activitats relacionades amb el nostre àmbit d'actuació, visites a institucions, municipis, i també visites rebudes en la nostra institució.

No obstant això, no hi hem volgut incloure, per raons de confidencialitat, aquelles visites de ciutadans o organitzacions que acudixen a la Sindicatura per plantejar les seues consultes o formular les seues queixes; ni tampoc, les reunions de treball que el síndic ha mantingut amb diversos col·lectius o sectors de l'Administració i que estaven dirigides a facilitar la tramitació de les queixes.

També hem recollit en esta secció la participació de membres de la institució en congressos, fòrums i actes relacionats amb la promoció dels drets humans, com també les intervencions dels síndics a través de ponències, taules redones, etc. Així mateix, hem volgut destacar d'alguna manera, aquelles activitats dirigides a acostar la nostra institució a la societat valenciana, als seus ciutadans, i explicar quines són les nostres competències, com funciona, i com i quan poden presentar una queixa davant l'Administració.

- 8 gener Assistència de la síndica de Greuges e.f., Emilia Caballero Álvarez, i de l'adjunt segon, Carlos Morenilla Jiménez, a la col·locació de la primera pedra de la Ciutat de la Justícia d'Elx, organitzada per la Presidència de la Generalitat.
- 9 gener Assistència de la síndica a la inauguració de les noves dependències de la Guàrdia Civil a Elx.
- 16 gener Assistència de la síndica a la jornada: L'Agenda Política de les Dones. Eleccions Generals, 9 de març de 2008, organitzada per la Coordinadora Espanyola per al Lobby Europeu de Dones a la sala Clara Campoamor del Senat, a Madrid.
- 21 gener Assistència de la síndica a l'acte de constitució de la Fiscalia de la Comunitat Valenciana, que va tenir lloc a la sala de vistes del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana.
- 22 gener Presentació a càrrec de la síndica de la conferència de l'ararteko, Iñigo Lamarca, sobre “Derechos y libertades” en el marc del Cicle de Conferències dels Defensors del Poble, organitzat per la Sindicatura i que es va dur a terme a la Seu Ciutat d'Alacant de la Universitat d'Alacant.
- 25 gener Discurs d'obertura a càrrec de la síndica de Greuges en l'acte de lliurament del Premi Avançant en Igualtat, concedit en la seua primera edició a la presidenta del Tribunal Constitucional, Maria Emilia Casas. L'acte va estar organitzat per la FSP-UGT-PV en el Centre Cultural Esportiu La Petxina, de València.
- 29 gener Participació de la síndica en l'esmorzar-acomiadament de la defensora de Castella-la Manxa, Henar Merino, a Madrid.
- 1 febrer Participació de la síndica i de l'adjunt segon en la reunió de titulars de defensories del poble regionals a Oviedo, Astúries.
- 4 febrer Assistència de l'adjunt segon a l'acte de presentació del Pla director de la cooperació valenciana 2008-2011, organitzat per la Conselleria d'Immigració i Ciutadania i que va tenir lloc al Centre Cultural de la Beneficència de València.
- 20 febrer Ponència inaugural impartida per la síndica sota el títol “Un nuevo derecho de la ciudadanía”, en el marc de les II Jornades sobre la Llei de la Dependència: la Mirada de la Ciutadania i dels Professionals”, organitzades per la Mancomunitat del 'Horta Sud a Torrent, València.
- 20-21 febr. Participació de l'adjunt segon com a ponent en les Jornades per a la Convivència entre Tots, amb el títol: “Conclusiones del informe sobre violencia escolar”, organitzades per la Regidoria d'Educació de l'Ajuntament de Calp i el CEFIRE, a Calp.

- 21 febrer Assistència de la síndica a la conferència de Rosa Villacastín “La mujeres en los medios de comunicación”, organitzada pel diari *La Verdad*, en l’auditori de la CAM, Alacant.
- 25 febrer Reunió de la síndica amb els membres de la comissió de seguiment de la implantació de la Llei de dependència, formada per representants dels col·legis de treballadors socials, sindicats, plataformes i el CERMI CV.
- 25 febrer Reunió de la síndica amb els integrants de la comissió de seguiment del protocol d'internaments forçosos, formada per la síndica, el fiscal en cap de l'Audiència Provincial d'Alacant, representants de l'Administració i representants d'associacions de malalts mentals.
- 28 febrer Assistència de la síndica a l'acte de lliurament dels Premis Importants del Diari *Información*, organitzat per este periòdic a la seua seu d'Alacant.
- 3 de març Intervenció de la síndica com a ponent en la presentació de la campanya LIC (Llenguatge per a la Igualtat en la Comunicació), a la sala Aifos, Facultat de Filosofia i Lletres de la Universitat d'Alacant.
- 4 març Participació de la síndica en la taula redona “Les dones en el món de la justícia”, organitzada pel Consell d'Alumnes de la Universitat d'Alacant a la sala d’actes de l'Escola d'Empresarials Germà Bernàcer.
- 4 març Conferència impartida per la síndica sobre “Un año de la Ley de Igualdad”, organitzada per l'Ajuntament de Xirivella a la sala d’actes del Centre Social Polivalent de Xirivella.
- 6 març Lliurament a la síndica del premi que atorga la Xarxa de Dones de la Marina Alta amb motiu del Dia Internacional de la Dona, a Ondara.
- 7 març Participació de la síndica en el sopar que les organitzacions de dones d'Elx celebren amb motiu del Dia de la Dona.
- 7 març Assistència de la síndica i de l'adjunt segon a la presa de possessió de Teresa Gisbert com a fiscal en cap de la Fiscalia Provincial de València, que va tenir lloc a la sala d’actes de la Ciutat de la Justícia de València.
- 18-19 març Reunió de treball entre la síndica i la defensora del poble de la ciutat de Buenos Aires, per donar seguiment al Conveni de cooperació interinstitucional signat entre les dues institucions durant l’any 2007.
- 2 abril Presentació a càrrec de la síndica de la conferència oferida per la procuradora general d'Astúries, María Antonia Felgueroso, sota el títol “Los derechos humanos en relación con las políticas sociales y la cooperación al desarrollo”, en el marc del Cicle de Conferències dels

Defensors del Poble, organitzat per la Sindicatura i que va tenir lloc a la Seu Ciutat d'Alacant de la Universitat d'Alacant.

- 3-4 abril Participació de l'adjunt segon en la Trobada de Defensors, sota el títol "Las relaciones de los defensores del pueblo con la Administración de Justicia", organitzades pel *Diputado del Común*, a Canàries.
- 9 abril Reunió de treball entre la síndica de Greuges i la defensora de l'Afiliat de l'ONCE, Aurelia Millán, acompanyada pel president de l'ONCE a la Comunitat Valenciana, Luis Pico, i pel delegat territorial de l'ONCE a la Comunitat Valenciana, José Manuel Pichel. Reunió que va tenir lloc a la seu de la Sindicatura de Greuges.
- 17 abril Assistència de la síndica a la inauguració de la Sala Miguel Hernández a la Seu Ciutat d'Alacant de la Universitat d'Alacant. Conferència "Miguel Hernández: ensayo de una poética global" a càrrec del catedràtic de literatura de la UA, Angel Luis Prieto.
- 20-21 abril Reunió de les coordinadores de la Xarxa de la Defensories de les Dones de la (FIO) a Madrid.
- 22 abril Trobada de les coordinadores de la Xarxa de Defensories de la Dona a Astúries.
- 24 abril Jornada organitzada per la Sindicatura de Greuges sobre Tràfic de Dones i Xiquetes amb Finalitats d'Explotació Sexual a València, Universitat Internacional Menéndez Pelayo.
- 24 abril Participació de l'adjunt segon com moderador en la jornada: Tràfic de Dones, organitzada per la Sindicatura de Greuges en la Universitat Internacional Menéndez Pelayo de València.
- 25 abril Assistència de la síndica i de l'adjunt segon als actes commemoratius organitzats amb motiu del Dia de les Corts, que van tenir lloc en les Corts Valencianes.
- 28-29 abril Participació de l'adjunt segon en el taller preparatori de les jornades de defensors del poble "Personas en situación de desprotección social grave: tu tutela", organitzat pel *Defensor del Pueblo* de Castella-la Manxa a Albacete.
- 6 maig Participació de la síndica en la reunió de la comissió de seguiment de la implantació de la Llei de la dependència a la seu del Síndic.
- 9 maig Assistència de la síndica als actes commemoratius del Dia d'Europa, que van tenir lloc al Saló Blau de l'Ajuntament d'Alacant.



- 12 maig Assistència de l'adjunt segon a la presentació del Pla d'innovació de seus judicials JUSTI-SEU, a la Ciutat de la Justícia de València.
- 14 maig Ponència impartida per la síndica sobre la Llei de la dependència, en el marc de les Jornades sobre Autonomia i Atenció a la Dependència. Estat de la Qüestió i Perspectives de Futur, a la Universitat de València.
- 15 maig Assistència de l'adjunt segon a la conferència pronunciada pel president de l'Institut de Política Familiar, Eduardo Hertfelder de Aldecoa, amb motiu del Dia Internacional de la Família en el Museu de Belles Arts de València.
- 28 maig Participació de l'adjunt segon amb la ponència “La escuela, espacio de convivencia y conflictos”, en el marc de les jornades educatives Innovació i Professorat, i Convivència Educativa, que van tenir lloc a la Casa de la Cultura d'Ondara.
- 29 maig Inauguració a càrrec de la síndica de la Jornada Formativa sobre Dependència per a Treballadors Socials dels Serveis Municipals d'atenció a la dependència, en l'Ajuntament de Morella.
- 29 maig Assistència de la síndica a la presentació del llibre de María Pazos *Economía e Igualdad de Género: Retos de la Hacienda Pública en el Siglo XX*, que va tenir lloc a l'Institut d'Estudis Fiscals, Madrid.
- 2 juny Reunió amb els defensors per a abordar les conclusions dels tallers preparatoris de les Jornades de Defensors del Poble, València.
- 2 juny Ponència a càrrec de la síndica en el seminari Salut, Dependència i Discapacitat, organitzat per l'Observatori de la Discapacitat de la UA, seu Ciutat d'Alacant.
- 6 juny Assistència de la síndica i de l'adjunt segon als actes commemoratius del XXV Aniversari de les Corts Valencianes.
- 9 juny Assistència de la síndica a l'acte “Unit pels Drets Humans”, organitzat per la Fundació dels Drets Humans de la Comunitat Valenciana en la Biblioteca Valenciana, Monestir de Sant Miquel dels Reis.
- 11 juny Assistència de la síndica a la conferència pronunciada per la ministra d'Igualtat Bibiana Aído en el Fòrum de la Nova Societat, Madrid.
- 20 juny Assistència de la síndica al lliurament de premis Bétera en Lila, que va tenir lloc a la sala de plens del Castell de Bétera
- 9 juliol Assistència de la síndica a la Jornada sobre la Síndrome d'Alineació Parental, organitzada per l'Associació de Dones Juristes THEMIS, a la sala d'actes de la Casa de la Dona, Madrid.

- 29 juliol Assistència del síndic a la presa de possessió del Tribunal de Defensa de la Competència de la Comunitat Valenciana, a la Sala de la Borsa de València.
- 15 setembre Participació del síndic com a ponent, el dia 15 de setembre, en la primera sessió de l'Observatori de Drets Humans de la Comunitat Valenciana, a l'aula CAM d'Alacant.
- 15 de setembre Assistència del síndic a la Signatura del Pacte Valencià pel Creixement i l'Ocupació 2009-2013, a la Sala Daurada del Palau de la Generalitat Valenciana, València.
- 16 setembre Assistència del síndic a l'elecció i presa de possessió de l'alcaldeessa d'Alacant, Sonia Castedo, al Saló Blau de l'Ajuntament d'Alacant.
- 16 setembre Intervenció de la síndica com a ponent convidada en la Trobada Internacional d'Experts/es sobre el Tràfic de Dones i Xiquetes amb Finalitats d'Explotació Sexual, organitzada per l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional.
- 19 setembre Assistència del síndic a l'acte de la Volvo Ocean Race: Milla Club, Alacant.
- 23 setembre Assistència del síndic a l'obertura del curs acadèmic 2008-2009 de la Universitat Jaume I de Castelló.
- 25 setembre Assistència del síndic al lliurament dels VIII premis Valencians per al Segle XXI, al Palau de la Música de València.
- 26 setembre Assistència del síndic a la reunió amb el president de l'Audiència Provincial d'Alacant, Vicente Magro, sobre protocol de medicació de malalts mentals, al Palau de Justícia de Benalua.
- 28 sept-1 d'oct. Participació del síndic i de l'adjunta primera en les Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, organitzades per la procuradora general d'Astúries, Oviedo.
- 2 octubre Assistència del síndic a la presentació de la nova *Gaceta de los Negocios* i del suplement *Agrogaceta*, al Palau de la Música de València.
- 3 octubre Assistència del síndic a l'acte d'obertura del curs acadèmic 2008-2009 de la Universitat Miguel Hernández d'Elx.
- 6 octubre Intervenció de l'adjunta primera en la taula redona "Dona i Ocupació" en el marc del Cicle de Cinema sobre Drets Humans a la Sala Arniches d'Alacant.

- 8 octubre Assistència del síndic a l'obertura del curs acadèmic de la Universitat de València.
- 9 octubre Assistència del síndic als actes commemoratius del Nou d'Octubre, Dia de la Comunitat Valenciana.
- 10 octubre Assistència del síndic al lliurament dels Premis Jaume I, al castell de Santa Bàrbara, Alacant
- 10 octubre Assistència del síndic a la Festivitat de la Mare de Déu del Pilar, patrona del Cos de la Guàrdia Civil, en l'aquarterament de Cantarranas, València.
- 13 octubre Lliurament a càrrec del síndic dels Premis Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana a l'hemicicle de les Corts Valencianes.
- 15 octubre Assistència del síndic a la Caravana dels Drets Humans, organitzada pel Consell General de l'Advocació Espanyola i pel Col·legi d'Advocats d'Alacant, a la plaça de l'Ajuntament d'Alacant.
- 15 octubre Conferència inaugural del curs 2008-2009 de la Facultat de Ciències Socials impartida per l'adjunta primera amb el títol “Los derechos sociales y las personas dependientes”, Universitat de València.
- 21 octubre Assistència del síndic a la III Conferència Internacional de l'Observatori Internacional de Justícia Juvenil sota el títol “Sistemes de Justícia Juvenil a Europa: Situació Actual, Tendències de Models Aplicables i Bones Pràctiques”, que va tenir lloc a la Ciutat de Justícia de València.
- 21 octubre Assistència del síndic al lliurament del VII Premi d'Investigació Mestre Racional del Síndic de Comptes, al Casino Antic de Castelló.
- 24 octubre Assistència del síndic a la Festivitat del Patró de la Policia Local de València.
- 24 octubre Assistència del síndic a l'acte d'obertura de l'any judicial 2008-2009, en la Ciutat de la Justícia de València.
- 2-4 nov. Assistència del síndic al VI Seminari dels Defensors del Poble Regionals de la Unió Europea, a Berlín
- 6 novembre Conferència impartida per l'adjunta primera sobre “Grupos de personas vulnerables”, en el marc de la IV Mostra de Cinema i Drets Humans, que va tenir lloc a la seu de la UNESCO a Alcoi.
- 7 novembre Assistència de l'adjunta primera a la presentació del llibre *Violencia contra las mujeres en el mundo: diversidad de miradas y estrategias para afrontarlas*, que va tenir lloc a la seu Ciutat d'Alacant de la Universitat d'Alacant.

- 20 novembre Ponència de l'adjunta primera en el III Fòrum Social per unes Relacions Familiars sense Violència. Centre de Congressos Ciutat d'Elx. Convivire.
- 27 novembre Intervenció de l'adjunta primera en el IV Seminario Estatal Isonomía contra la Violencia de Género: “Evaluación del impacto de la violencia en la vida de las mujeres”, que va tenir lloc a l'Aula Magna de la Facultat de Ciències Humanes i Socials de la Universitat Jaume I de Castelló.
- 2 desembre Assistència del síndic a la presa de possessió de José Pablo Ruiz Abellán com a defensor del Poble de la regió de Múrcia, a Cartagena.
- 2 desembre Conferència impartida per l'adjunta primera sota el títol “Los derechos de las personas con discapacidad”, en el marc de la Setmana de la Discapacitat, organitzada per l'Ajuntament de Quart de Poblet a la sala d'actes de l'Ajuntament.
- 4 desembre Reunió de treball entre el síndic, el conseller de Medi Ambient i l'adjunt segon del Defensor del Poble, a València
- 5 desembre Assistència de l'adjunta primera a l'Acte Institucional del XXIX Aniversari de l'Aprovació de la Constitució Espanyola, organitzat per la Vicepresidència Primera del Govern i el Ministeri de Presidència i celebrat a la seu de la Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana
- 9-10 des. Participació del síndic en la V Reunió de Titulars de Defensories del Poble i inauguració de la nova seu del Síndic de Greuges de Catalunya, a Barcelona.
- 13 desembre Assistència del síndic als actes programats en l'aquarterament Alférez Rojas Navarrete (Rabassa) amb motiu de la celebració del XLVII Aniversari de la Creació de les Unitats d'Operacions Especials, com també de les festivitats de la Immaculada Concepció i Santa Bàrbara.
- 10 desembre Participació de l'adjunta primera en la lectura de la Declaració Universal dels Drets Humans, organitzada pel Col·legi d'Advocats d'Alacant a la seua seu.
- 16 desembre Assistència del síndic a la V Reunió de la Fundació de Drets Humans, en les Corts Valencianes.
- 17-18 des. Assistència del síndic a la II Trobada de l'Associació d'*Ombudsmen* del Mediterrani, a Marsella, França.

## JORNADES DE COORDINACIÓ DE DEFENSORS DEL POBLE

Les Jornades de Coordinació de Defensors del Poble tenen caràcter anual i congreguen els titulars i representants de les institucions de defensories del poble, tant autonòmiques com la nacional. El principal objectiu d'estes reunions de treball és intercanviar experiències, com també aprofundir i adoptar mesures sobre qüestions relatives a les queixes que afecten de la mateixa manera a totes les oficines de defensors i que impliquen un avanç dels drets fonamentals i de les llibertats públiques.

Les Persones en Situació de Desprotecció Social Greu: Defensa dels seus Drets és el títol de la XXII edició de les Jornades de Coordinació, que congrega, els dies 28, 29 de setembre i 1 d'octubre a Oviedo, els titulars i membres de l'equip del Defensor del Poble d'Espanya, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, l'*Ararteko* del País Basc, el Defensor del Poble Andalus, El Defensor del Poble de Navarra, La Defensora del Poble de Castella-la Manxa, La Defensora del Poble de la Rioja, el Diputado del Común de Canàries, El Justicia d'Aragó, El Procurador del Común de Castella i Lleó, El Síndic de Greuges de Catalunya, El *Valedor do Pobo* de Galícia i la Procuradora General d'Astúries, organitzadora d'estes jornades

Per a això i, tal com s'està fent durant els últims anys, es fan tres tallers previs a les jornades: un primer dedicat a persones en situació de desprotecció social greu, organitzat per l'*Ararteko* els dies 13, 14 i 15 d'abril a Vitòria *Gasteiz*; un segon en el qual s'aborda la dependència: llacunes i problemes d'implantació de la Llei de la dependència, organitzat per La Defensora del Pueblo Riojano durant els dies 21 i 22 d'abril a Logronyo; i un tercer dedicat a persones en situació de desprotecció social greu amb limitació de la seua capacitat, organitzat pel Defensor del Poble de Castella-la Manxa durant els dies 28 i 29 d'abril a Albacete.

Tres taules de treball servixen perquè les diverses defensories avaluen el seu treball i la seua utilitat. Esta avaluació partix del treball previ elaborat de recaptar informació a través de qüestionaris i d'arreglar i debatre esta informació a través dels tallers esmentats en els quals han participat membres de les diverses defensories.

Les jornades van donar començament amb la conferència marc: "Grupos vulnerables: aspectos éticos y jurídicos", impartida per Yolanda Gómez Sánchez, catedrática de Dret Constitucional, membre del Comitè de Bioètica d'Espanya i membre del Grup Espanyol d'Experts de la *Fonamental Right Agency of the European Union*.

Durant la primera jornada de treball, el síndic de Greuges, al costat del defensor del Poble andalus i el Síndic català van participar com a ponents en una taula redona sobre els "sense sostre", moderada pel diputado del Común de Canàries.

Durant la jornada següent, el defensor del Poble de Navarra, el *valedor do Pobo* de Galícia, l'adjunt al defensor del Poble de España i el justicia d'Aragó van participar com a ponents en una taula redona dedicada a les persones majors, en la qual el procurador del Común de Castella i Lleó va exercir de moderador.

Enrique Múgica va presentar la conferència “El Ministerio Fiscal y la Protección de la las Personas con Discapacidad”, en la qual van participar la defensora del Poble d'Astúries i el fiscal en cap de la Sala Civil del Tribunal Suprem.

## **FÒRUM DELS CIUTADANS**

Coincidint amb les jornades, el 30 de setembre va tenir lloc la VII edició del Fòrum de Drets Ciutadans. Els dos Fòrums són actes oberts al públic. En esta ocasió, el tema tractat va ser “Els drets de les persones amb especials dificultats des de la visió de la iniciativa social”. Hi van participar: la directora d'ACCEM, el director del Servei d'Estudis de CÀRITAS, el president del CERMI, el director de PROJECTE HOME, com també els titulars de les defensories del poble.

A continuació, i pel seu interès, reproduïm les conclusions de les jornades.

## **XXIII JORNADES DE COORDINACIÓ DE DEFENSORS DEL POBLE. CONCLUSIONS (OVIEDO-2008)**

La desprotecció social greu, com a identificadora d'aquelles situacions provocades per una acumulació de mancances, desavantatges generalitzats, generalment evolutius en el temps, i que impossibiliten o incapaciten per a l'exercici dels drets socials que corresponen a una ciutadania plena, constitueix objecte d'anàlisi i intervenció per part de totes les defensories en l'exercici de les seues funcions de garants de drets que els correspon.

Tot i que, sovint, les nostres institucions s'acosten als sectors de població que patixen els efectes d'una greu desprotecció social, la veritat és que este acostament té, freqüentment, un caràcter parcial. El que es pretén en les XXIII Jornades de Coordinació de Defensors del Poble és realitzar i mostrar una reflexió global de la desprotecció social com un procés evolutiu, pluricausal, en el qual incidixen i amb diferent intensitat l'absència o insuficiència d'una interrelació i transversalitat de distintes polítiques públiques, com ara les polítiques econòmiques, d'habitatge, educatives, d'ocupació, d'ingressos bàsics i inserció social, sanitàries, etc.

S'han analitzat, doncs, les polítiques públiques existents i la seua incidència en la desprotecció social, i s'ha advertit que si bé els problemes o condicionaments de les persones en situació de greu desprotecció són globals, açò és, afecten diversos àmbits de la seua vida, però, sovint, les intervencions socials no són integrals, com a conseqüència de rigideses estructurals o competencials i per una absència de coordinació interadministrativa, sense que es preveja la dimensió transversal de l'exclusió i de la desprotecció social.

Des de les defensories es considera imprescindible apel·lar a la necessitat que els poders públics dissenyen i aborden intervencions integrals i coordinades que oferisquen una resposta global al conjunt de les necessitats de les persones. Considerem que a esta

finalitat contribuïx, sens dubte, l'aprovació de respectius catàlegs de drets socials materialitzats en prestacions o serveis als quals tota persona té dret.

Un dels aspectes que en major mesura demana una intervenció pública coordinada i multisectorial és, sens dubte, el relatiu a l'atenció que necessiten aquelles persones que, per trobar-se en una situació d'especial vulnerabilitat, requereixen suports per a desenvolupar les activitats essencials de la vida diària, tot procurant-los més autonomia personal i el ple exercici dels seus drets de ciutadania. Este és l'objecte, com és conegut, de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Atesa la transcendència de la seua aprovació, atés que configura un nou dret subjectiu de ciutadania, les defensories participen de la convicció, socialment compartida, de la importància i necessitat de garantir una implantació i un desenvolupament adequat d'esta llei.

Tot i que som conscients de la gran complexitat que concorre en la implantació del sistema dissenyat per esta llei, una complexitat especialment visible en els moments inicials, mentre que al mateix temps que s'escomet el desenvolupament normatiu — sotmés en gran part al principi de coordinació interterritorial— s'ha de portar a terme simultàniament per les comunitats autònomes una prompta i eficaç gestió administrativa.

Una de les notes definitòries de la Llei és precisament el seu caràcter consensuat; així, el seu desenvolupament i la implantació del sistema passa per la necessitat d'acords previs entre totes les administracions públiques competents, adoptats al si del Consell Territorial.

Els aspectes de desenvolupament reglamentari que se sotmeten a este, no solament vinculen i condicionen el mateix desenvolupament del dret, sinó que comprometen el principi d'igualtat en el gaudi del dret a les prestacions bàsiques que conformen el nivell mínim del sistema de dependència.

Una vegada constatada l'absència d'acords en aspectes bàsics com ara la contribució econòmica de l'usuari, les defensories reivindiquem de les administracions competents un exercici de responsabilitat pública a fi d'assolir els acords necessaris que eviten la fallida del principi d'igualtat.

Finalment, hem d'assenyalar que si la desprotecció social al·ludix a la dificultat o impossibilitat que poden tenir les persones per a tenir assegurat l'exercici dels drets socials reconeguts constitucionalment, resulta especialment palés i visible que esta dificultat o impossibilitat concorre significativament en aquelles que tenen limitada la seua capacitat d'autogovern com a conseqüència de malalties mentals o discapacitat intel·lectual i que es troben en una situació de falta de recursos, suports i eines socials i personals.

Com és lògic, el minvament en la capacitat d'obrar d'estes persones exigix que els poders públics eviten el risc d'una desprotecció social en la qual poden incórrer aquells que la patixen.

En este sentit, cal no oblidar que si bé tenen limitada la seua capacitat d'obrar, segueixen sent titulars dels drets constitucionalment reconeguts, entre els quals, sens dubte, tenen una rellevància especial el dret a la vida i la integritat física, la dignitat personal, materialitzats, atesa la seua situació, en el dret a la protecció de la salut.

En este sentit, les defensories recaptem dels poders públics, en relació amb la protecció social d'estes persones, la prestació d'una efectiva i coordinada assistència socio sanitària que procure una prevenció, detecció, diagnòstic, tractament, atenció i seguiment integrals.

Així mateix, la necessària dotació de recursos materials i personals, clínicament idonis a les diverses patologies, adaptats a les necessitats i l'evolució del pacient, és una exigència que cal fer a les administracions públiques, atés que amb la seua insuficiència es consolida una greu desprotecció pública.

Convé, així mateix, recaptar dels poders públics una reflexió sobre la possibilitat jurídica i la viabilitat científica de donar cobertura legal expressa a l'obligatorietat dels tractaments i recursos sanitaris com a instrument de protecció distint i alternatiu a la incapacitació i a l'internament.

Finalment, no podem obviar la recent ratificació per l'Estat espanyol, el passat 3 de desembre de 2007, de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, aprovada per l'Assemblea General de les Nacions Unides al desembre de 2006; la seua entrada en l'ordenament jurídic espanyol pot fer necessari modificar la normativa interna reguladora d'alguns àmbits que incidixen directament en el ple exercici dels drets de les persones amb discapacitat, garantits en la Convenció esmentada.

L'efectiva implantació d'esta Convenció en el nostre ordenament jurídic exigix dels respectius poders públics una prompta actuació en este sentit, la qual, així mateix, instem mitjançant la present declaració.

Per consideració a tot el que hem exposat, els defensors i les defensores del poble entenem que, en matèria de desprotecció social, els poders públics han d'assumir un protagonisme i una responsabilitat especials, mitjançant:

1. L'aprovació, en el respectiu àmbit competencial autonòmic, d'una carta de drets socials en el qual es determinen les prestacions i els servicis que cal garantir a totes les persones, complementat amb l'adopció de mesures eficaces que asseguren, entre d'altres:

- La concessió d'uns ingressos bàsics que permeten cobrir les necessitats de subsistència i garantisquen unes condicions de vida dignes.



- L'exercici real i efectiu del dret a gaudir d'un allotjament digne a aquelles persones que no tenen mitjans per a aconseguir-lo.

2. El disseny i l'execució amb caràcter transversal de les polítiques públiques que incidixen en l'eliminació de les situacions de desprotecció social o que disminuïxen els riscos de patir-la, i es demana l'efectiva configuració de l'“espai sociosanitari” tot articulant:

- Iniciatives normatives configurades amb caràcter interdepartamental i multidisciplinari.

- Estructures orgàniques, la naturalesa i el règim de funcionament i desenvolupament pràctic de les quals els conferisca el caràcter d'efectius instruments de coordinació amb representació i coresponsabilitat dels distints sectors implicats..

- Instruments funcionals que desenvolupen un treball interdisciplinari orientat a la valoració conjunta de les necessitats i al disseny de respostes, especialment sociosanitàries, ben articulades.

3. L'assumpció d'una coresponsabilitat efectiva per part de totes les administracions públiques competents en la implantació i el desenvolupament del sistema creat per la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, a fi de garantir el compliment del principi constitucional d'igualtat en el gaudi del dret a les prestacions bàsiques que conformen el nivell mínim del sistema de dependència. Per a això, caldrà instar l'adopció, al si del Consell Territorial, dels acords necessaris en aquelles matèries que, per imperatiu legal, determinen la pròpia configuració del dret subjectiu creat.

Així mateix, i sense perjudici de l'evident complexitat que comporta la implantació i el desenvolupament inicial del recentment creat sistema de dependència, conscients de la transcendència social que implica la creació del nou dret subjectiu, cal demanar a les administracions públiques competents que extremen el rigor en l'adopció de totes aquelles mesures normatives, organitzatives i funcionals que, fins i tot eventualment dotades de caràcter temporal o conjuntural per a assumir la gestió inicial del sistema, puguen no obstant això comprometre o distorsionar la seua futura i imprescindible consolidació.

Cal exigir, doncs, una contínua autoavaluació en el desenvolupament del sistema de dependència i en la qualitat dels servicis que l'integren, i corregir i reorientar la gestió en aquells supòsits en els quals es detecten disfuncions, com poden ser els detectats en els moments inicials i que, sobretot, es concreten en:

- La necessitat de potenciar i millorar la qualitat de la informació i l'orientació que se subministra, especialment en relació amb l'accés al sistema on cal exigir una coordinació efectiva dels mecanismes que orienten este accés.

- La necessitat d'escometre una millora en els temps de resposta entre la sol·licitud i la materialització del servici o la prestació; així mateix cal que es resolga la general

absència normativa d'una previsió instrumental que possibiliti l'adopció temporal de respostes en cas de situacions d'acreditada emergència.

- La necessitat d'incorporar mesures que prevegen l'evolució i la tendència de la situació de dependència personal inicialment valorada i estimada, tot arbitrants instruments que garantisquen una gestió unitària de l'expedient personal i del seu seguiment evolutiu.

4. En relació amb la protecció social de les persones que, com a conseqüència de malalties mentals associades o no a trastorns psiquiàtrics, tenen limitada la seua capacitat d'autogovern i, per tant, disminuït l'exercici dels drets socials, cal demanar als poders públics competents una especial protecció que es concreta en les demandes següents:

- L'adopció de mesures directament dirigides a conformar una consciència social que excloga l'estigmatització, discriminació i marginació d'estes persones com a instrument imprescindible per a preservar la seua dignitat.

- La prestació d'una efectiva i coordinada assistència socio sanitària que procure una prevenció, detecció, diagnòstic, tractament, atenció i seguiment integrals, i que garantisca, en definitiva, el seu dret a la protecció de la salut com a condició necessària per a assegurar el gaudi de la resta de drets socials.

- La dotació de recursos materials i personals, clínicament idonis a les diverses patologies, adaptats a les necessitats i l'evolució del pacient.

- L'establiment de mesures tendents a afavorir l'accessibilitat en l'assistència, mitjançant una activitat assistencial proactiva, tendent a la detecció de la necessitat, a un diagnòstic precís i primerenc de la malaltia, promovent en tot cas l'accessibilitat al sistema, amb fórmules d'intervenció pròximes, domiciliàries, flexibles i continuades.

- L'establiment de fórmules organitzatives orientades a millorar la continuïtat de l'assistència (tractament, rehabilitació, cures, suport) que, en tot cas, ha de tenir caràcter multidisciplinari i garantir la implantació de procediments de seguiment tendents a evitar abandonaments de tractament i a propiciar una normalitat convivencial.

- La realització d'un estudi comparat amb vista a promoure una reflexió sobre la possibilitat jurídica i la viabilitat científica de donar cobertura legal expressa a l'obligatorietat dels tractaments i recursos sanitaris com a instrument de protecció distint i alternatiu a la incapacitació i a l'internament.

- L'adopció de totes les mesures resulten necessàries per a garantir la fiscalització per part de les administracions públiques de les estructures administratives o institucionals que assumixen l'exercici tutelar de les persones amb incapacitació en situació de desprotecció, com també la suficiència financera i la dotació de recursos i mitjans personals suficients, dotats de l'especialització necessària per al correcte exercici d'estes funcions.

5. L'anàlisi de la normativa actual a fi d'examinar la seua adequació a la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat i el seu protocol facultatiu, amb la promoció, si escau, de les modificacions normatives que resulten necessàries per a la garantia del seu exercici.

## **REUNIÓ DE LA XARXA DE DEFENSORIES DE LA DONA**

La síndica de Greuges, juntament amb la procuradora general d'Astúries, van ser les amfitriones i organitzadores de la reunió de les coordinadores de la Xarxa de Defensories que va tenir lloc els dies 21-23 d'abril a Madrid, Oviedo i València.

A Madrid, les coordinadores van mantenir una reunió amb la Direcció General de la Dona, i una altra amb la Secretaria d'Estat i Cooperació Internacional, que es van prestar a oferir tot tipus de mitjans i recursos per a impulsar la creació d'unitats de gènere en cadascuna de les defensories del poble de la FIO; també es van comprometre a reconèixer i enfortir la Xarxa de Defensories de la Dona, que està funcionant des de 1996.

A Oviedo, les participants van mantenir reunions de treball intern i també es van reunir amb la consellera de la Presidència en Igualtat d'Astúries i amb associacions de dones del Principat. A més, van tenir l'oportunitat de visitar i conèixer de primera mà la Casa Malba (casa de recuperació integral de víctimes de violència de gènere).

Per acabar, a València, les coordinadores de la Xarxa van mantenir, novament, reunions de treball intern i van participar com a ponents en una taula redona de les jornades "Mercat de dones" que, a continuació, detallem.

## **JORNADA: MERCAT DE DONES**

Més d'un centenar de persones, la majoria representants d'associacions, de l'Administració, les ONG, els sindicats i les oficines de defensors del poble es van donar cita el 24 d'abril en la Universitat Internacional Menéndez Pelayo de València per a analitzar la problemàtica del tràfic de dones i xiquetes.

Esta jornada, que duia com a títol: Mercat de Dones, va estar organitzada per la Sindicatura de Greuges. El seu objectiu principal era oferir informació sobre la realitat de l'exploració sexual i el tràfic de dones; analitzar i valorar les diferents estratègies d'intervenció per a l'eradicació d'este fenomen i crear el compromís, tant de l'Administració com de les entitats privades de la Comunitat Valenciana per a eradicar el tràfic l'exploració en totes les seues formes.

La síndica de Greuges va ser l'encarregada d'inaugurar les jornades, seguida de la ponència inaugural "Mujeres víctimas del tráfico ¿Y sus derechos?" pronunciada per la professora titular de Dret Constitucional de la UV, Rosario Serra Cristóbal.

A continuació, es van desenvolupar dues taules redones: en la primera van participar les coordinadores de la Xarxa de Defensories de les Dones de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman al costat de la directora d'APRAM (Associació per a la Reinserció de Dones Prostituídes) i la representant de Dones Progressistes, Enriqueta Chicano. La segona taula de treball va comptar amb la participació dels representants de la Plataforma Cívica Valenciana contra l'Explotació Sexual, el Tràfic de Dones i Menors, com també Luis Alfonso Bardón, policia nacional, cap del Grup 1 de la UCRIF, Alacant.

Després de les dues taules de treball, el Grup 23 de Setembre va fer una exposició sobre estratègies d'intervenció. La jornada va concloure amb la redacció de les conclusions que, pel seu interès, reproduïm en este informe anual (Àrea d'Igualtat i Participació Ciutadana). Així mateix, la Sindicatura de Greuges ha fet arribar estes conclusions a les administracions amb competència en les matèries tractades. El seu contingut es troba en l'apartat "Igualtat i Participació Ciutadana" d'este informe.

## **SEGONA TROBADA MEDITERRÀNIA DE MEDIADORS I OMBUDSMAN DELS PAÏSOS DE LA CONCA DEL MEDITERRANI**

Els *ombudsmen* de la conca mediterrània es van reunir per segona vegada a Marsella els dies 18 i 19 de desembre, en unes jornades organitzades per *Le Mediateur de la République* (Defensor de la República Francesa), amb la col·laboració del Defensor del Poble d'Espanya i del *Wali Al-Madhalim* (Defensor del Regne del Marroc). La trobada va tenir lloc en el *World Trade Center* de Marsella (França) i el síndic de Greuges Carlos Morenilla, hi va participar com a part de la delegació espanyola.

La Segona Trobada Internacional va estar dedicada al tema: Mediadors del Mediterrani: els desafiaments d'un espai comú. Hi van participar 28 institucions, totes representants d'oficines de defensors de la conca mediterrània; institucions que treballen en l'àmbit dels drets humans en estats que encara no tenen *ombudsman*, com també organismes internacionals i regionals que donen suport esta iniciativa.

Les ponències i les taules redones van tractar i van analitzar, entre d'altres, assumptes com ara el paper dels *ombudsmen* en l'escena institucional; la promoció de la democràcia i els drets humans; i els reptes que generen els moviments migratoris en la conca mediterrània. Així mateix, es va presentar la nova pàgina web de l'Associació i els resultats d'un estudi que analitzava en profunditat les diferents institucions de mediació.

Així mateix, un altre dels objectius d'esta reunió era la creació de l'Associació de l'*Ombudsman* Mediterrani, amb la finalitat que assistisca en matèria de tutela i garantia dels drets fonamentals més de 280 milions de ciutadans.

En el transcurs de l'assemblea general, el *Wali al-Madhalim*, M'hamed Iraqi, va resultar triat per unanimitat president de la nova Associació i el defensor del Poble espanyol, Enrique Múgica, al seu torn, en va ser triat vicepresident. Igualment, s'hi va formalitzar l'aprovació dels estatuts.

De la mateixa manera, els participants van triar el Marroc per a albergar la seu d'esta associació, l'objectiu de la qual és afavorir la comunicació entre les institucions de l'*ombudsman*, defensar els drets humans i promoure els principis democràtics.

## **CICLE DE CONFERÈNCIES SOBRE LES DEFENSORIES DEL POBLE**

La Sindicatura de Greuges de la Comunitat Valenciana, juntament amb la Seu Ciutat d'Alacant de la Universitat d'Alacant va organitzar un cicle de conferències que es va dur a terme al llarg del curs acadèmic 2007-2008 titulat: "Las defensorías del pueblo: realidad y retos", com a part de la programació d'activitats de la Seu Universitària Ciutat d'Alacant.

Este cicle de trobades, que va comptar amb la participació de diferents defensors autonòmics, com ara l'*ararteko*, la procuradora general d'Astúries o l'adjunta primera del Defensor del Poble d'Espanya, pretenia analitzar el paper d'estes institucions en relació amb la defensa dels drets humans, com també els reptes als quals s'han d'enfrontar els *ombudsmen* davant les noves realitats que es produïxen en els diversos àmbits de la societat actual. El cicle estava dirigit a alumnes i professionals del dret, com també a qualsevol persona interessada en el coneixement i funcionament de les institucions de defensories del poble.

Durant l'any 2008 es van dur a terme les conferències següents:

El 22 de gener, l'*ararteko*, Iñigo Lamarca va pronunciar una conferència sobre "Derechos y libertades"; el 2 d'abril, la procurada general d'Astúries, María Antonia Felgueroso, va impartir una conferència amb el títol "Los derechos humanos en relación con las políticas sociales y la cooperación al desarrollo".

## **CONCURS DE DIBUIX SÍNDIC DE GREUGES 2008**

Amb l'objecte de promoure els drets humans i de donar a conèixer la labor del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en l'àmbit escolar d'esta Comunitat, el Síndic de Greuges i l'ONG Globalització dels Drets Humans van convocar la cinquena edició del Concurs Síndic de Greuges.

El certamen, organitzat pel Síndic i la Fundació de Drets Humans, té com a principal objectiu promoure els drets humans entre els escolars de la Comunitat Valenciana.

En esta edició del concurs es van duplicar el nombre d'escolars participants; si en l'anterior edició van participar 5.000 escolars, en el 2008 van ser 10.000 els participants d'educació primària i secundària de tota la Comunitat Valenciana.

Els guanyadors d'esta V edició van ser:

En la modalitat d'Educació Primària: Luz Ma. Cuenca Ureña, del CP Bautista Lledó, Bernidorm; Andrea Sánchez Blach, del Col·legi María Inmaculada, Alfafara; Héctor Marín Baño, del Col·legi María Inmaculada, Alfafara; Mihulin Anca, del CEIP Jaume I, Castelló; i Carla Sanfelix Cambra, del Col·legi Bonavista, Ontinyent.

En la modalitat d'Educació Secundària: Sergio Gauchía Galmés, de l'IES Joan Baptista Porcar, Castelló; Alba Viel Boix, del Col·legi L'Encarnació, Sueca; Vicente Varella Forcada, de l'IES Joan Porcar, Castelló; Vicente Villagrasa Montaner, de l'IES Professor Broch i Llop, Vila-real; i Darío Beltrán Granell, de l'IES Ximen d'Urrea, l'Alcora.

La presidenta de les Corts, Milagrosa Martínez, el conseller d'Immigració i Ciutadania i president de la Fundació de Drets Humans, Rafael Blasco i el síndic de Greuges, Carlos Morenilla, van fer lliurament dels premis el 13 d'octubre en l'Hemicicle de les Corts Valencianes; un acte al qual van assistir un centenar de xiquets de deu nacionalitats distintes.

Enguany, per primera vegada, i coincidint amb el 60 Aniversari de la Declaració Universal dels Drets Humans, el síndic va decidir felicitar les festes nadalenes amb els 10 dibuixos que van resultar premiats en este certamen.

**ANNEX**

***CARTA DE SERVEIS DEL SÍNDIC DE GREUGES***  
**INDICADORS DE QUALITAT**

En el *Butlletí Oficial de les Corts Valencianes* de data 30 de novembre de 2007 apareix publicada la *Carta de Serveis del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana* (correcció d'errors en el BOCV de 14 de novembre de 2008), que constituïx un instrument valuós per a millorar la qualitat dels servicis prestats pel Síndic de Greuges, situa les persones usuàries en el centre de les seues decisions i garantix un funcionament de la institució eficaç, eficient, modern, innovador i exigent amb ella mateixa.

A través de la *Carta de Serveis del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana* volem que totes les persones estiguen en condicions de saber per endavant quines classes de servicis poden esperar i demanar en la institució, quins són els compromisos de qualitat d'estos servicis i com poden presentar reclamacions o suggeriments respecte del propi funcionament del Síndic de Greuges.

La *Carta de Serveis del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana* s'inspira en el principi de la millora contínua de les servicis públics d'acord amb les demandes ciutadanes, tot possibilitant la transparència, informació, participació i consulta per a les persones usuàries, i la responsabilització dels gestors públics.

En l'art. 24 de la *Carta de Serveis* es preveu l'obligació de donar publicitat als resultats obtinguts en relació amb el compliment dels compromisos de qualitat en els termes següents: “Els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat seran accessibles a la ciutadania i es publicaran en la pàgina web del Síndic de Greuges i en l'informe anual que ha de presentar a les Corts”.

En conseqüència, resulta obligat donar compte en el present informe anual dels indicadors bàsics i complementaris de qualitat, previstos en l'art. 23 de la *Carta de Serveis*, amb la finalitat de comprovar i mesurar el grau de compliment dels compromisos adquirits per esta institució en els servicis que presta a la ciutadania:

## **1. Indicadors bàsics de qualitat.**

### a) Temps mitjans de:

- *Emissió del justificant de recepció*

L'art. 21.1.a) de la *Carta de Serveis* assenyala que “el justificant de recepció de la queixa s'enviarà en el termini màxim de 5 dies des de la seua entrada en la institució”.

En l'any 2008, el temps mitjà de remissió del justificant de recepció ha estat de 4,22 dies.



- *Admissió a tràmit de les queixes*

L'art. 21.1.b) de la *Carta de Serveis* estableix que “la decisió sobre l'admissió a tràmit s'adoptarà en el termini màxim de 15 dies des de la seua recepció”.

En l'any 2008, el temps mitjà d'admissió a tràmit de les queixes ha estat de 15,27 dies.

- *Resolució de les queixes*

L'art. 21.1.c) de la *Carta de Serveis* indica que “la decisió resolutòria de l'expedient de queixa s'adoptarà en el termini màxim d'un mes, comptador a partir de la conclusió de les diligències d'investigació, i com a tals cal entendre aquelles que requerisquen contestació d'una administració pública o de la mateixa persona interessada”.

En l'any 2008, el temps mitjà de resolució de les queixes des que arriba a la institució l'últim informe remés per l'administració pública investigada ha estat de 54,59 dies.

- *Contestació a les consultes escrites*

L'art. 21.2 de la *Carta de Serveis* exigeix que el justificant de recepció es curse en 5 dies i que se li done resposta en el termini d'un mes.

En 2008, les consultes escrites que s'han rebut a través de la pàgina web s'han contestat en un temps mitjà de 2 dies.

- *Espera per a l'atenció de consultes presencials i telefòniques.*

Quant a la informació presencial, el compromís adoptat en l'art. 21.3.b) de la *Carta de Serveis* en el sentit que “el 90% de les consultes sol·licitades s'atendran en un període màxim de 15 minuts”, s'ha complert en la mesura que no hem rebut cap reclamació en este sentit.

Respecte de les consultes telefòniques, tampoc no hem rebut cap reclamació sobre l'incompliment del compromís adoptat en l'art. 21.4.d) de la *Carta de Serveis* sobre el fet que: “el temps mitjà d'espera de les telefonades ateses no haurà d'excedir un minut”.

- *Contestació a les reclamacions i els suggeriments*

El termini de 15 dies per a contestar a les reclamacions i suggeriments presentats respecte del funcionament d'esta institució (arts. 27.5 i 28.4 de la *Carta de Serveis*) també s'ha complert, i durant el 2008 s'ha presentat un total de 10 reclamacions.

b) Valoració del grau de satisfacció de les persones usuàries

En l'actualitat, estem treballant en l'elaboració d'una enquesta integrada per una sèrie reduïda de preguntes perquè la contesten les persones usuàries dels servicis d'esta institució.

## 2. Indicadors complementaris de qualitat

- a) Nombre de queixes presentades, tramitades, admeses i remeses a altres defensors del poble.
- b) Nombre de queixes en les quals l'Administració pública accepta la pretensió del reclamant.
- c) Nombre de resolucions efectuades i també de les acceptades per l'Administració pública.
- d) Nombre de consultes personals i escrites ateses.
- e) Nombre de consultes telefòniques ateses en el mateix dia o en el dia hàbil següent.
- f) Nombre de consultes ateses i queixes presentades per Internet.
- g) Nombre d'entrades a la pàgina web de la institució.

Les dades compreses en els apartats a) al g) es troben reflectides detalladament en els apartats d'este informe anual titulats “Dades principals de la gestió del Síndic de Greuges” i “L'oficina d'Informació de la institució”.

- h) Nombre de queixes d'ofici obertes i informes especials lliurats a les Corts.

En 2008, s'han obert 15 queixes d'ofici i no s'ha presentat cap informe especial a les Corts.

- i) Data de presentació de l'informe anual en les Corts.

Previsiblement, l'Informe Anual 2008” es presentarà en les Corts durant el mes de maig de 2009.

- j) Nombre d'exemplars de publicacions editats i distribuïts.

Està per determinar.

- k) Nombre de cursos de formació realitzats pel personal propi.

- l) Nombre de cursos de formació organitzats en col·laboració amb altres entitats.

- m) Nombre de cursos de formació impartits a persones alienes a la institució.

- n) Actuacions realitzades en col·laboració o cooperació amb altres institucions, administracions públiques o entitats.

En resposta als apartats del k) al n), cal assenyalar la participació en els tallers de preparació de les Jornades de Coordinació entre les Defensories del Poble, com també

la intervenció puntual en congressos, conferències i cursos de formació organitzats per altres defensories.

Finalment, volem destacar que, en compliment de l'acord adoptat per totes les defensories del poble per a unificar criteris de denominació, hem utilitzat els termes “queixes” i “consultes” amb el significat següent:

- *Queixes*. “Procediments tramitats a partir de la presentació d'una reclamació en els termes previstos per la norma reguladora de cada institució”.

- *Consultes*. “Les que es deriven de peticions d'informació o orientació efectuades pels ciutadans pel que fa a les vies que poden utilitzar en relació amb un assumpte determinat, com també sobre les entitats (públiques o privades) a què poden dirigir-se per a la protecció efectiva dels seus drets o quant a altres qüestions diverses.”