

**SÍNDIC DE GREUGES DE LA
COMUNITAT VALENCIANA**

INFORME A LES CORTS VALENCIANES

2015



SUMARI

PRESENTACIÓ	8
--------------------------	---

CAPÍTOL PRIMER

DADES PRINCIPALS DE LA GESTIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES	12
--	----

1.	Actuacions del Síndic de Greuges.....	13
2.	Dades referides a la situació i tramitació dels expedients de queixa.....	23
3.	Característiques dels promotors de les queixes.....	30
4.	Situació general de la protecció dels drets i les llibertats a la Comunitat Valenciana....	35
4.1.	Drets relatius a l'ocupació pública.....	36
4.2.	Dret a l'educació.....	38
4.3.	Drets relatius a la hisenda pública.....	43
4.4.	Drets en l'àmbit dels servicis socials i la igualtat.....	44
4.5.	Dret a la salut.....	65
4.6.	Drets relacionats amb les entitats locals.....	66
4.7.	Drets relatius a l'urbanisme i l'habitatge.....	68
4.8.	Dret a un medi ambient adequat.....	75
4.9.	Drets lingüístics.....	76

CAPÍTOL SEGON

ANÀLISI DE LES QUEIXES TRAMITADES	79
--	----

A) QUEIXES INICIADES D'OFICI PEL SÍNDIC DE GREUGES	80
---	----

B) QUEIXES INCOADES A INSTÀNCIA DELS CIUTADANS	118
---	-----

I. OCUPACIÓ PÚBLICA	118
----------------------------------	-----

1.	Introducció.....	118
2.	Ocupació pública en xifres.....	119
3.	Accés a l'ocupació pública.....	120
4.	Borses de treball: ocupació pública temporal.....	128
5.	Provisió de llocs.....	151
6.	Retribucions.....	160
7.	Altres drets dels empleats públics.....	167

II.	EDUCACIÓ.....	180
1.	Introducció.....	180
2.	Educació en xifres.....	181
3.	Instal·lacions docents.....	182
4.	Educació especial i integració d'alumnes amb necessitats educatives especials..	197
5.	Altres aspectes del dret a l'educació.....	209
5.1.	Denegació de beca de transport escolar.....	209
5.2.	Adaptacions de llocs de treball en col·legis públics d'educació.....	212
5.3.	Violència escolar.....	215
5.4.	Admissió i matriculació d'alumnes. Famílies monoparentals.....	216
5.5.	Informació acadèmica a pares/mares d'alumnes no custodis.....	217
5.6.	Implantació de jornada contínua en els centres docents.....	219
5.7.	Substitucions docents.....	220
5.8.	Activitats extraescolars.....	221
5.9.	Supressió d'unitats.....	224
6.	Ensenyament universitari.....	226
III.	HISENDA PÚBLICA.....	235
1.	Introducció.....	235
2.	Hisenda pública en xifres.....	236
3.	Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per les administracions locals.....	237
3.1.	Impost de béns immobles (IBI).....	237
3.2.	Impost de vehicles de tracció mecànica.....	243
3.3.	Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua).....	246
3.4.	Taxes municipals.....	250
4.	Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per la Generalitat Valenciana.....	256
4.1.	Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats...	256
4.2.	Impost sobre successions i donacions.....	261
IV.	SANITAT.....	263
1.	Introducció.....	263

2.	Sanitat en xifres.....	264
3.	Assistència sanitària.....	265
4.	Expedients de reintegraments de despeses.....	268
5.	Demora en la resolució d'expedients de responsabilitat patrimonial sanitària.....	271
6.	Actuació de l'Administració sanitària després de presentació de denúncies.....	273
7.	Menors en servici d'extracció de sang.....	279
8.	Drets de salut de xiquets i adolescents en el medi escolar.....	283
9.	Dret de participació. Consells de salut dels departaments.....	288
10.	Tractaments de reproducció humana assistida (TRHA).....	292
11.	Infraestructures sanitàries.....	294
12.	Registre electrònic de l'Administració sanitària.....	319
13.	Protocols de transport de mostres biològiques i amb els equips de protecció i prevenció.....	322
14.	Falta de resposta a reclamacions.....	327
V.	SERVICIS LOCALS I RÈGIM JURÍDIC.....	331
1.	Introducció.....	331
2.	Servicis i règim jurídic de les entitats locals en xifres.....	332
3.	Servicis.....	334
3.1.	Subministrament d'aigua potable.....	334
3.2.	Vies públiques urbanes.....	342
3.3.	Transport col·lectiu de viatgers.....	347
3.4.	Cemeteris.....	350
3.5.	Administració electrònica i TIC.....	351
3.6.	Obres públiques.....	351
4.	Ordenació i control del trànsit urbà.....	353
4.1.	Ordenació del trànsit urbà.....	353
4.2.	Expedients sancionadors.....	357
5.	Béns municipals.....	364
6.	Règim jurídic: ciutadania i bona administració.....	367
6.1.	Drets de participació en assumptes públics per part dels regidors.....	368
6.2.	Contractació administrativa. Qualitat dels servicis públics.....	371
6.3.	Publicació en la pàgina web d'actes del ple i de la junta de govern local	373
6.4.	Responsabilitat patrimonial de l'Administració.....	378
VI.	SERVICIS SOCIALS I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA.....	382
a)	SERVICIS SOCIALS.....	382
1.	Introducció.....	382
2.	Servicis socials en xifres.....	383

3.	Situació dels serveis socials generals.....	384
4.	Protecció de persones menors d'edat. Acolliment familiar.....	385
5.	Renda garantida de ciutadania.....	387
6.	Drets reconeguts a les persones amb discapacitat.....	393
7.	Drets en relació amb la igualtat entre dones i homes.....	400
8.	Iniciatives del Síndic de Greuges en la seua labor de defensor dels drets dels ciutadans i les ciutadanes.....	405
b)	ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA.....	409
1.	Introducció.....	409
2.	Atenció a la dependència en xifres.....	410
3.	Queixes relatives a l'aplicació de la Llei de la dependència.....	411
VII.	URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT.....	419
a)	URBANISME.....	419
1.	Introducció.....	419
2.	Urbanisme en xifres.....	420
3.	Planejament urbanístic.....	421
3.1.	La localització espacial d'usos amb incidència col·lectiva.....	421
3.2.	Sobre l'exercici de la potestat de planejament.....	426
4.	Gestió urbanística.....	428
5.	Disciplina urbanística.....	442
5.1.	El deure de l'Administració de subministrar la informació urbanística requerida pels ciutadans.....	443
5.2.	Les llicències urbanístiques.....	452
5.3.	La intervenció municipal mitjançant ordres d'execució.....	454
5.4.	Els il·lícits urbanístics: restabliment de la legalitat urbanística conculcada i procediment sancionador.....	457
b)	HABITATGE.....	463
1.	Introducció.....	463
2.	Habitatge en xifres.....	464
3.	Escassetat d'habitatges de protecció pública.....	465
4.	Plans d'ajudes dirigits a facilitar l'accés a l'habitatge en règim de propietat o lloguer.....	470
5.	Altres queixes.....	475

c)	MEDI AMBIENT	481
	1. Introducció.....	481
	2. Medi ambient en xifres.....	482
	3. Contaminació acústica.....	483
	4. Informació ambiental.....	492
	5. Aigües residuals.....	493
	6. Animals que conviuen en les ciutats.....	496
	7. Caça i pesca.....	497
	8. Espais protegits.....	499
	9. Vies pecuàries.....	500
VIII.	DRETS LINGÜÍSTICS	503
	1. Introducció.....	503
	2. Drets lingüístics en xifres.....	504
	3. Discriminació del valencià en pàgines web oficials.....	505
	4. Retolació viària i de servicis públics exclusivament en castellà.....	506
	5. Dret dels ciutadans a triar la llengua cooficial en tots els procediments.....	508
	6. Ús de topònims.....	510
IX.	ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES	513
	1. Introducció.....	513
	2. Altres àmbits d'actuació de les administracions públiques en xifres.....	514
	3. Agricultura.....	515
	4. Col·legis professionals.....	517
	5. Obres públiques.....	521
	6. Indústria.....	523
	7. Comerç i consum.....	528
	8. Ocupació.....	535
	9. Patrimoni cultural valencià.....	538
X.	QUEIXES REMESES AL DEFENSOR DEL POBLE	543
	1. Introducció.....	543
	2. Les queixes remeses al Defensor del Poble en xifres.....	545
XI.	COL·LABORACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES AMB EL SÍNDIC DE GREUGES	547

1.	Introducció.....	547
2.	Administracions que no han contestat als requeriments o les resolucions del Síndic i amb això evidencien una actitud hostil, entorpidora i una falta de col·laboració.....	548
3.	Administracions que no han acceptat les recomanacions o els suggeriments del Síndic, però que ho han argumentat i, per tant, la seua actitud no es pot considerar hostil, entorpidora o no col·laboradora.....	549
4.	Entitats o persones que han mantingut una especial col·laboració amb el Síndic	551
XII.	IMPLANTACIÓ DE LES TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES.....	553

XIII.	CARTA DE SERVICIS DEL SÍNDIC. INDICADORS DE QUALITAT.....	557
--------------	--	------------

CAPÍTOL TERCER

	L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA.....	560
--	---	------------

1.	Introducció.....	561
2.	Característiques de les consultes.....	562
2.1.	Comparativa amb anys anteriors.....	562
2.2.	Mitjans de presentació.....	563
2.3.	Matèries.....	563
2.4.	Consultes per administració afectada.....	565
2.5.	Consultes per província d'origen.....	566
3.	Conclusions.....	566

CAPÍTOL QUART

	ACTIVITATS DEL SÍNDIC.....	567
--	-----------------------------------	------------

1.	Resum de les principals activitats.....	568
2.	Relacions institucionals.....	568
2.1.	XXX Jornades de Coordinació de Defensors del Poble.....	568
2.2.	Congrés Federació Iberoamericana de l'Ombudsman.....	570
2.3.	Xarxa de migrants i tràfic de persones	571
2.4.	Xarxa de defensoria de la dona.....	572
2.5.	Programa europeu de suport a l'establiment del defensor del poble turc.....	574
2.6.	Reunions amb les defensories autonòmiques i estatal.....	575
2.7.	Observatori del Menor del Síndic de Greuges.....	575
2.8.	Observatori de la Vulnerabilitat del Síndic de Greuges.....	576

2.9.	Jornada de Protecció a la Infància: noves oportunitats.....	577
2.10.	Convenis institucionals signats durant 2015.....	577
ANNEX.	
	LIQUIDACIÓ PRESSUPOSTÀRIA DE 2015.....	581

PRESENTACIÓ

L'Informe anual que tinc l'honor de presentar a les Corts constituïx un resum de l'activitat exercida pel Síndic de Greuges durant l'any 2015, en compliment del que disposa l'article 31.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, que ens regula.

En l'elaboració de l'informe he comptat amb la inestimable col·laboració i participació dels meus adjunts, en qui vaig delegar competències mitjançant una resolució de data 31 de juliol de 2014. La delegació no inclou la competència que l'article 7 o) del Reglament del Síndic de Greuges m'atribuïx de resoldre sobre el rebuig de les queixes presentades o dictar la resolució última sobre aquelles.

Ángel Luna González —adjunt primer— té delegades les competències del Síndic en matèria d'ocupació pública i règim jurídic, servicis socials, atenció a la dependència, dependència, drets de gènere i igualtat i dona i, finalment, habitatge social.

Per la seua banda, Carlos Morenilla Jiménez —adjunt segon— té delegades les competències en matèria d'educació i drets lingüístics, sanitat, menors, hisenda pública i altres àmbits d'actuació pública, urbanisme, territori, medi ambient i servicis locals.

Quant a l'estructura de l'Informe, no hi ha canvis. Comença amb una breu exposició de les dades estadístiques referides a l'activitat exercida pel Síndic de Greuges durant 2015; a continuació, donem compte de l'apartat sobre “La situació general de la protecció dels drets i llibertats de la Comunitat Valenciana”, en el qual fem una radiografia de l'estat dels principals drets per matèries, seguim amb el detall de les investigacions efectuades d'ofici per esta institució i continuem amb la descripció, per grans àrees temàtiques, dels principals problemes plantejats en les queixes presentades per les persones que han acudit a esta institució en 2015.

Les actuacions efectuades en la institució al llarg de l'any 2015 fan un total de 28.193, incloent-hi el nombre de queixes rebudes i consultes ateses, una xifra que evidencia una estabilització de l'important augment de la quantitat de treball dut a terme en el Síndic de Greuges en els anys anteriors (34.519 en 2014; 34.970 en 2013; 31.403 en 2012 i 28.688 en 2011).

Quant a les queixes presentades per la ciutadania durant el 2015, a més de la continuació d'aquelles que estaven en tramitació durant l'any passat, ens han plantejat un total de 13.604 queixes, 32 de les quals s'han incoat d'ofici. Això reflectix un augment en comparació amb l'any passat, en el qual vam rebre 13.029 queixes i en vam tramitar 19 d'ofici.

D'altra banda, l'Oficina d'Atenció Ciutadana ha atés 14.589 consultes que, juntament amb les 13.101 consultes que els ciutadans i les ciutadanes han fet telemàticament sobre l'estat de tramitació del seu expedient, fa un total de 27.690 consultes.

A continuació, passem a exposar les matèries que més preocupen les persones que en 2015 han acudit al Síndic de Greuges: servicis socials (3.190 queixes); urbanisme (2.635 queixes);

educació (2.282); patrimoni cultural valencià (1.544); ocupació pública (1.099); atenció a la dependència (630) i medi ambient (615).

Quant a la procedència geogràfica de les queixes presentades, les dades són les següents: el 7,99% de les queixes procedeixen de la província de Castelló, el 36,98% de la província de València i el 55,03% de la província d'Alacant.

Durant l'any 2015 s'han atès un total de 14.589 consultes per part de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, de les quals 4.475 són noves consultes (és a dir, primeres consultes en relació amb una matèria determinada) i 10.114 constitueixen seguiments (és a dir, qualsevol tipus de consulta en relació amb una queixa ja oberta).

D'altra banda, s'han produït 13.101 accessos telemàtics pels ciutadans i ciutadanes a l'estat de tramitació del seu expedient. Estos accessos telemàtics s'han de distingir de les consultes telemàtiques, ja que en estes últimes intervé l'Oficina d'Atenció Ciutadana, i els primers són realitzats per la ciutadania sense la nostra intervenció.

Les matèries més consultades en 2015 han sigut les següents, per este ordre: educació (4.088 consultes); atenció a la dependència (2.497); urbanisme i habitatge (1.635); servicis socials (981); medi ambient (952) i ocupació pública (947).

Vull destacar l'important grau d'acceptació per part de les administracions públiques de les recomanacions o suggeriments dictats pel Síndic de Greuges durant el 2015, ja que, d'un total de 9.519 respostes, en el moment de redactar el present informe anual se n'han acceptat 8.080, la qual cosa implica un grau d'acceptació de 84,88%.

No obstant això, sovint la realitat demostra que, per a l'Administració, l'acceptació no implica el seu compliment i per això continuem esforçant-nos per a fer un seguiment exhaustiu de les queixes, a fi de comprovar l'efectiu i real compliment de les nostres recomanacions. Convé aclarir que no totes les resolucions dictades en 2015 apareixen en el present Informe, però sí que estan publicades en la pàgina web de la institució (www.elsindic.com), en l'apartat de "Suggeriments i recomanacions".

També convé ressaltar l'elevat grau d'eficàcia del Síndic de Greuges, ja que, d'un total de 12.674 queixes tancades durant l'any 2015, en 9.625 queixes s'ha solucionat el problema denunciat de forma favorable per al ciutadà o la ciutadana, una xifra que representa un 75,94%.

D'altra banda, el grau de col·laboració de les administracions públiques valencianes amb esta institució continua sent molt elevat i satisfactori. Igual que en els últims anys, no destaquem cap administració com a hostil per no haver-nos enviat els informes requerits en el curs de les investigacions efectuades o no haver contestat a les nostres recomanacions o suggeriments.

En l'apartat d'entitats o persones que han col·laborat especialment amb el Síndic de Greuges en 2015 destaquem els 13 ajuntaments que han signat un conveni de col·laboració amb nosaltres: Almussafes, Alzira, Alfafar, Sant Joan d'Alacant, Canet lo Roig, Rafelbunyol, Morella, Callosa de Segura, Pilar de la Horadada, Montesa, Aigües, Monòver i Sueca.

També volem destacar les persones integrants del recentment creat Observatori del Menor del Síndic de Greuges:

Plataforma en Defensa de l'Acolliment Familiar de la Comunitat Valenciana, APIME, Fundació Diagrama, UNICEF, CÀRITAS, CREU ROJA, SAVE THE CHILDREN,

Associació de Directores i Directors del País Valencià, FAPA Enric Valor d'Alacant, COVAPA/FAPA d'Alacant Gabriel Miró, Observatori del Dret Universal a la Salut CV (ODUSALUD), Federació d'Ensenyament de CCOO, Secretaria de Política Social i Igualtat d'UGT-PV, Pares 2.0; a més de persones professionals i expertes vinculades a les universitats, la psicologia, el treball social, etc.

D'altra banda, quant al funcionament de la nostra pàgina web i seu electrònica, segons les dades facilitades pel nostre programa informàtic SIMPLE durant el 2015 s'han dut a terme 105.359 tràmits electrònics, i com a tals cal entendre els següents: les consultes a expedients de queixes, tant obertes com tancades, per part de les persones usuàries interessades; enviaments de claus; enviaments telemàtics tant a l'Administració com a les persones interessades de documents relatius a expedients de queixes, etc. Durant l'any 2015, segons les dades oferides per *Google Analytics*, un total de 34.369 persones van visitar el portal web del Síndic (pàgina web més seu electrònica), el que va generar un total de 62.176 entrades al portal del Síndic i un total de 293.608 pàgines vistes.

Entre les novetats més importants de 2015 que reflectim en este Informe anual, destaquem les següents:

a) La posada en marxa de dos observatoris del Síndic de Greuges: l'Observatori del Menor i l'Observatori de la Vulnerabilitat, les activitats dels quals poden ser consultades en la nostra pàgina web.

Per decisió del Síndic de Greuges, ratificada en Junta de Coordinació del 28/09/2015, es va constituir l'Observatori del Menor del Síndic de Greuges, una comissió de treball de caràcter permanent que aborda els problemes de la infància amb el propòsit de comprovar si els drets i les llibertats d'este col·lectiu estan sent garantits, com també motivar l'actuació del defensor quan la situació ho requerisca. La comissió, presidida pel Síndic, està formada per professionals de l'àmbit de la defensa dels drets de la infància i l'adolescència en tots els seus vessants (educatiu, sanitari, de servicis socials, etc.).

D'altra banda, l'1 de desembre de 2015, la Junta de Coordinació del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana va aprovar la creació de l'Observatori per a la Defensa dels Drets de les Persones en Situació de Vulnerabilitat (Observatori de la Vulnerabilitat); es tracta d'un espai comú en què mantindre contacte permanent amb professionals i entitats que desenvolupen la seua labor en l'àmbit de la discapacitat, la dependència, l'atenció a persones majors i a altres col·lectius en situació d'especial vulnerabilitat, com poden ser les persones en risc d'exclusió social.

b) Creació del Portal de la Transparència: en la Junta de Govern del Síndic de Greuges del 28 de setembre de 2015 es van aprovar les Normes sobre Transparència i el Dret d'Informació dels Ciutadans del Síndic de Greuges, i es va establir la informació que calia publicar en el Portal de la Transparència, disponible en la nostra pàgina web.

c) Implantació de xarxes socials: la Junta de Coordinació del Síndic de Greuges, després d'elaborar un pla estratègic de xarxes socials, va acordar el 15 d'abril de 2015 implantar comptes oficials en Twitter i Facebook. Les xarxes socials són una excel·lent plataforma de comunicació i interacció per a escoltar la ciutadania, conèixer les seues necessitats i millorar el nostre servici. El Síndic de Greuges és plenament conscient dels beneficis que poden aportar-nos, com també de la necessitat d'estar actualitzats i presents socialment en estes

xarxes.

Finalment, en l'apartat del present Informe anual dedicat a les “Activitats del Síndic”, donem compte de les conclusions de les XXX Jornades de Coordinació dels Defensors del Poble i de la Jornada de Protecció a la Infància: noves oportunitats.

Per acabar, i a fi de concloure la presentació de l'Informe anual 2015, no m'agradaria deixar de donar les gràcies, tant a totes les persones que han depositat la seua confiança en nosaltres per a solucionar els seus problemes amb l'Administració autonòmica i local valenciana, com a tots els mitjans de comunicació, pel gran treball que fan a l'hora de difondre la labor que el Síndic duu a terme per a protegir i defensar els drets de la ciutadania. El suport que hem rebut del conjunt de la societat valenciana constituïx la nostra motivació per a continuar treballant sense parar i ajudar totes les persones, especialment, aquelles més desfavorides i vulnerables.

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

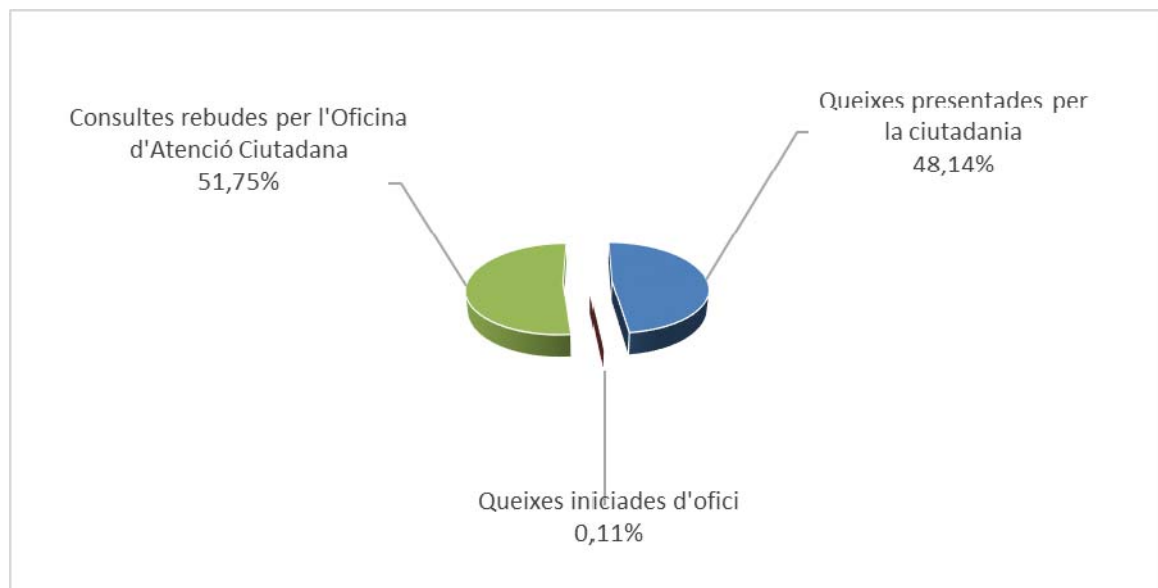
CAPÍTOL PRIMER

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

1. ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES

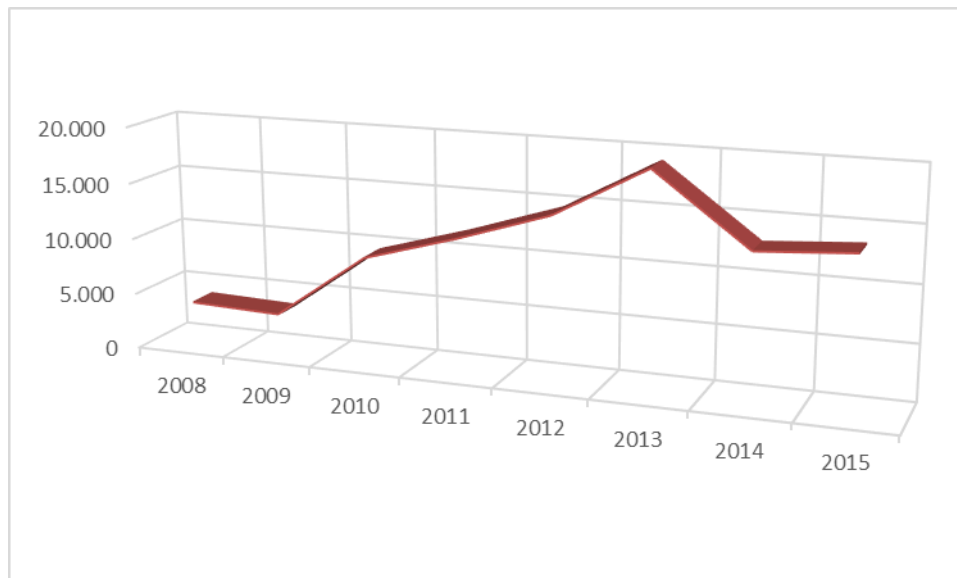
1.1. 1.1 Nombre de queixes i consultes dirigides al Síndic en 2015

	Nre.	%
Queixes presentades per la ciutadania	13.572	48,14%
Queixes iniciades d'ofici	32	0,11%
Consultes rebudes per l'Oficina d'Atenció Ciutadana	14.589	51,75%
Total	28.193	100,00%



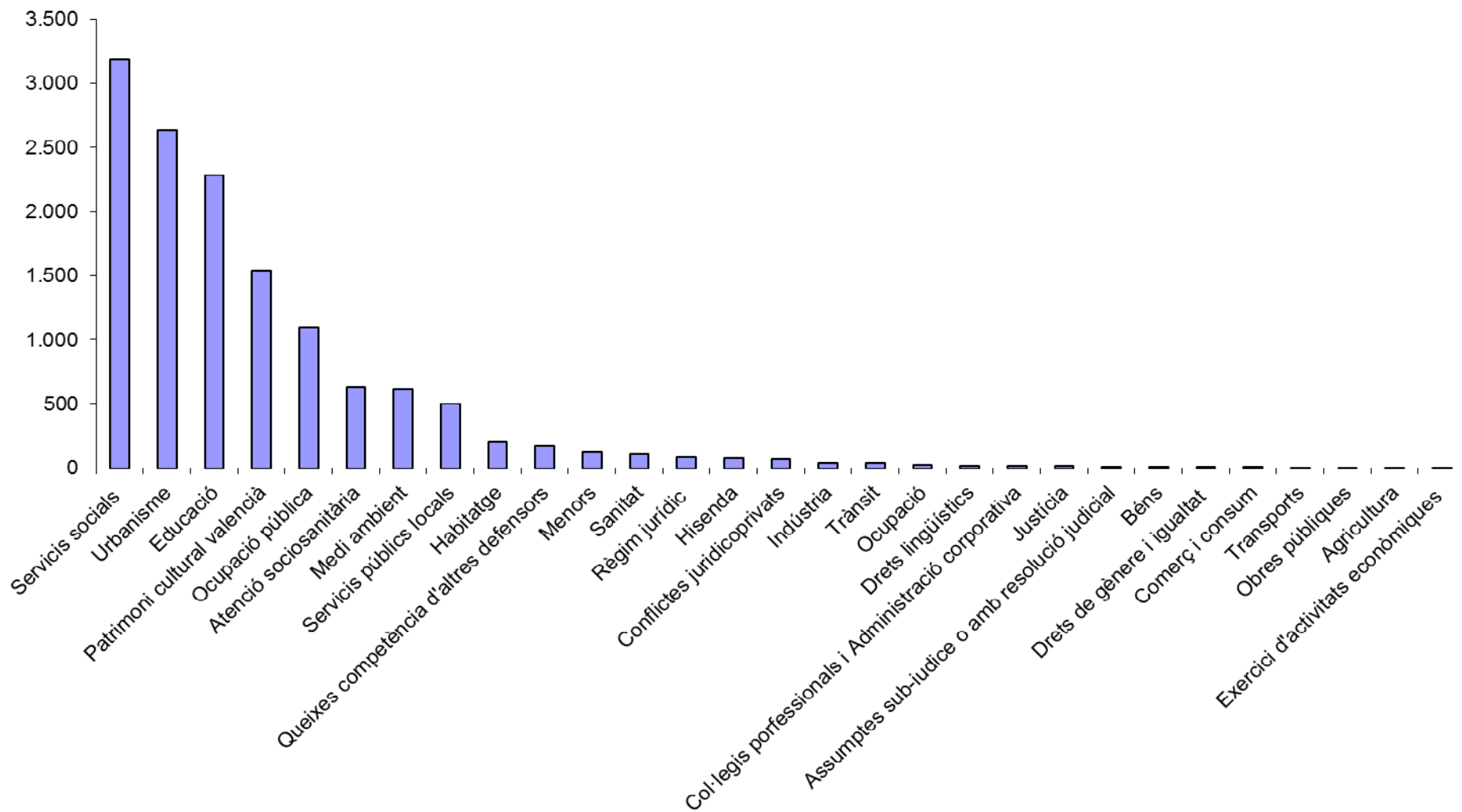
1.2. Evolució de les queixes.

Any	Nre.queixes
2008	3.927
2009	3.647
2010	9.504
2011	11.900
2012	14.585
2013	19.134
2014	13.029
2015	13.604



1.3. Matèries sobre les quals versen les queixes formulades en 2015

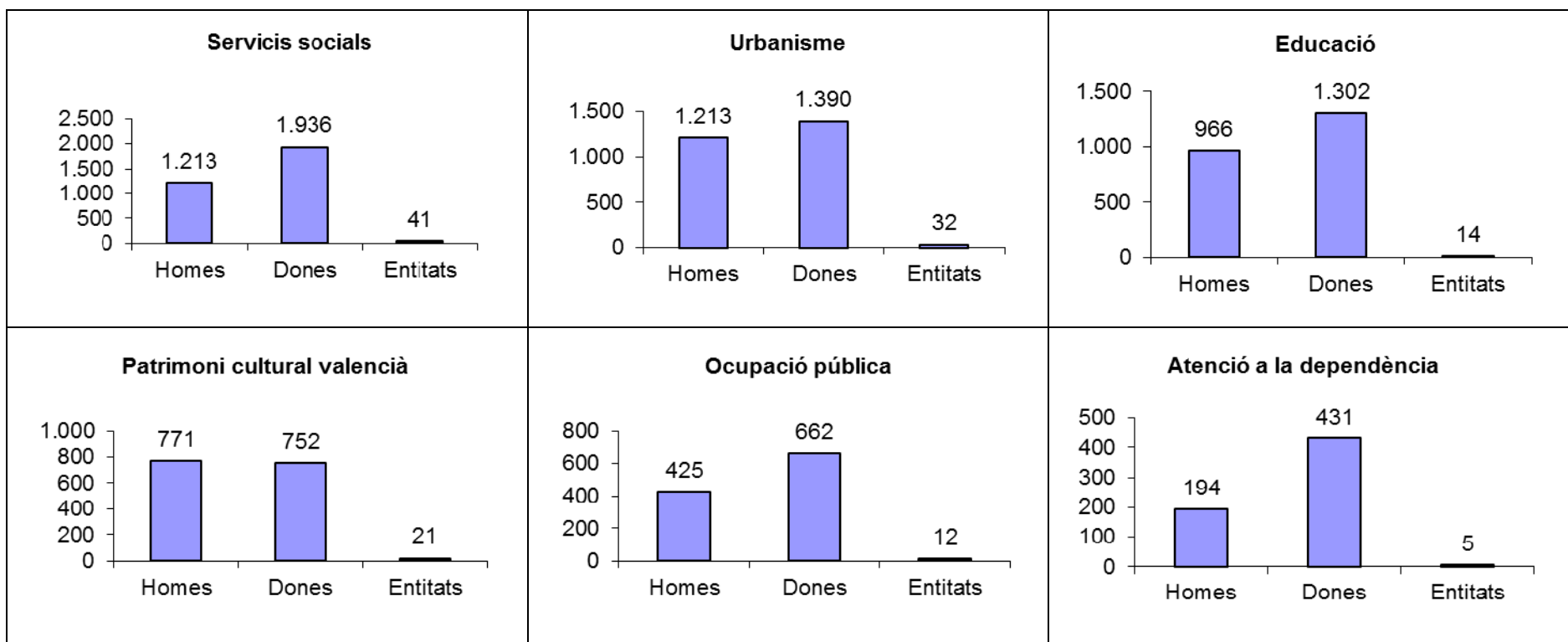
Matèries	Total	%
Servicis socials	3.190	23,45%
Urbanisme	2.635	19,37%
Educació	2.282	16,77%
Patrimoni cultural valencià	1.544	11,35%
Ocupació pública	1.099	8,08%
Atenció a la dependència	630	4,63%
Medi ambient	615	4,52%
Servicis públics locals	501	3,68%
Habitatge	207	1,52%
Queixes competència d'altres defensors	175	1,29%
Menors	129	0,95%
Sanitat	112	0,82%
Règim jurídic	87	0,64%
Hisenda	80	0,59%
Conflictes juridicoprivats	74	0,54%
Indústria	42	0,31%
Trànsit	40	0,29%
Ocupació	31	0,23%
Drets lingüístics	21	0,15%
Col·legis professionals i Administració corporativa	17	0,12%
Justícia	17	0,12%
Assumptes <i>sub-iudice</i> o amb resolució judicial	16	0,12%
Béns	15	0,11%
Drets de gènere i igualtat	13	0,10%
Comerç i consum	9	0,07%
Transports	7	0,05%
Obres públiques	7	0,05%
Agricultura	5	0,04%
Exercici d'activitats econòmiques	4	0,03%
Total	13.604	100,00%



1.4. Perfil de les persones usuàries

Matèria	Homes		Dones		Entitats		Matèria	
	Total	% Matèria	Total	% Matèria	Total	% Matèria	Total	% Queixes
Servicis socials	1.213	20,36%	1.936	25,96%	41	21,81%	3190	23,45%
Urbanisme	1.213	20,36%	1.390	18,64%	32	17,02%	2635	19,37%
Educació	966	16,21%	1.302	17,46%	14	7,45%	2282	16,77%
Patrimoni cultural valencià	771	12,94%	752	10,08%	21	11,17%	1544	11,35%
Ocupació pública	425	7,13%	662	8,88%	12	6,38%	1099	8,08%
Atenció a la dependència	194	3,26%	431	5,78%	5	2,66%	630	4,63%
Medi ambient	311	5,22%	291	3,90%	13	6,91%	615	4,52%
Servicis públics locals	269	4,51%	223	2,99%	9	4,79%	501	3,68%
Habitatge	96	1,61%	102	1,37%	9	4,79%	207	1,52%
Defensor del Poble	105	1,76%	67	0,90%	3	1,60%	175	1,29%
Menors	40	0,67%	77	1,03%	12	6,38%	129	0,95%
Sanitat	56	0,94%	53	0,71%	3	1,60%	112	0,82%
Règim jurídic	57	0,96%	27	0,36%	3	1,60%	87	0,64%
Hisenda pública	50	0,84%	28	0,38%	2	1,06%	80	0,59%
Conflictes jurídicoprivats	40	0,67%	29	0,39%	5	2,66%	74	0,54%
Indústria	24	0,40%	17	0,23%	1	0,53%	42	0,31%
Trànsit	27	0,45%	12	0,16%	1	0,53%	40	0,29%
Ocupació	22	0,37%	9	0,12%			31	0,23%
Drets lingüístics	21	0,35%					21	0,15%
Justícia	10	0,17%	7	0,09%			17	0,12%
Col·legis professionals i Administració corporativa	10	0,17%	7	0,09%			17	0,12%
Assumptes <i>sub-iudice</i> o amb resolució judicial	9	0,15%	7	0,09%			16	0,12%
Béns	7	0,12%	8	0,11%			15	0,11%
Drets de gènere i igualtat	3	0,05%	10	0,13%			13	0,10%

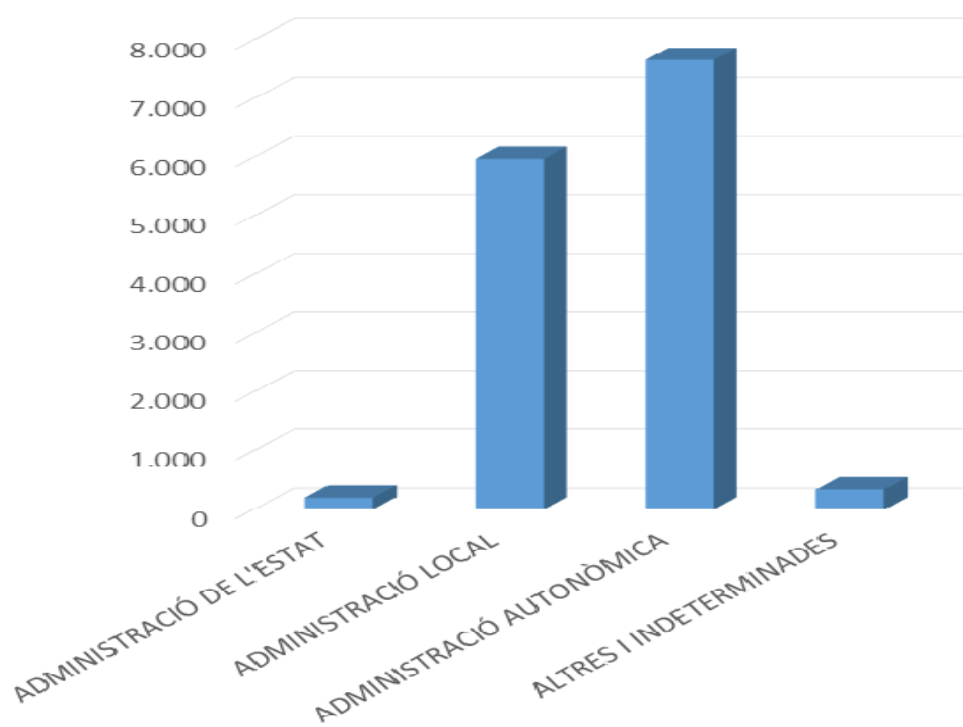
Comerç i consum	4	0,07%	4	0,05%	1	0,53%	9	0,07%
Obres públiques	5	0,08%	2	0,03%			7	0,05%
Transports	4	0,07%	3	0,04%			7	0,05%
Agricultura	4	0,07%	1	0,01%			5	0,04%
Exercici d'activitats econòmiques	2	0,03%	1	0,01%	1	0,53%	4	0,03%
Total	5.958	100,00%	7.458	100,00%	188	100,00%	13.604	100,00%



1.5. Classificació per administració afectada i nombre de queixes

ADMINISTRACIÓ DE L'ESTAT	201	1,42%
ADMINISTRACIÓ LOCAL	5.973	42,14%
ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA	7.658	54,02%
ALTRES I INDETERMINADES	343	2,42%
TOTAL	14.175*	100,00%

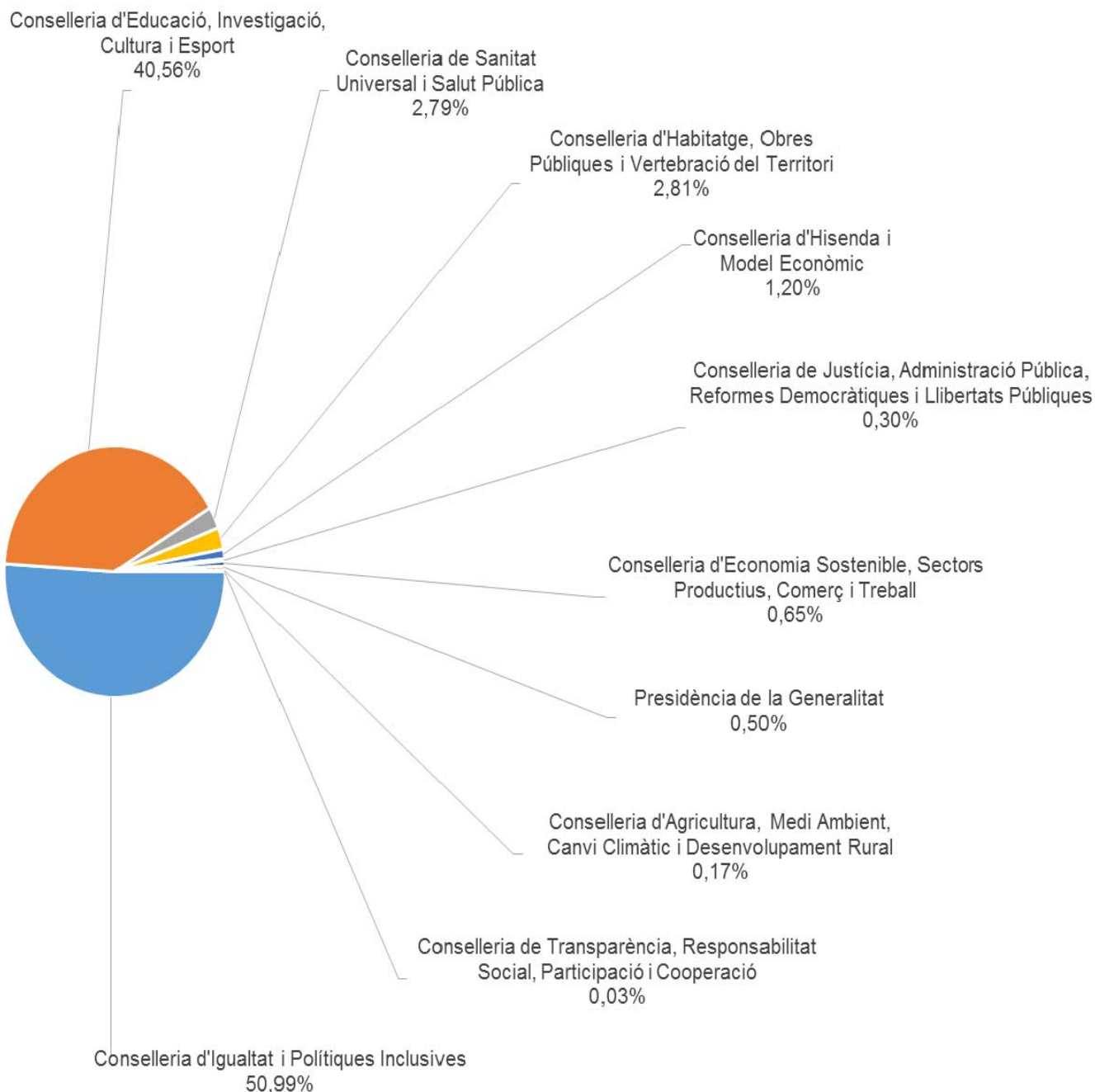
**El nombre total (14.175) no coincidix amb el nombre de queixes (13.604) perquè una mateixa queixa pot afectar diverses administracions.*



1.5.1. Detall d'organisme afectat (exclosos l'Administració local i l'estatal)

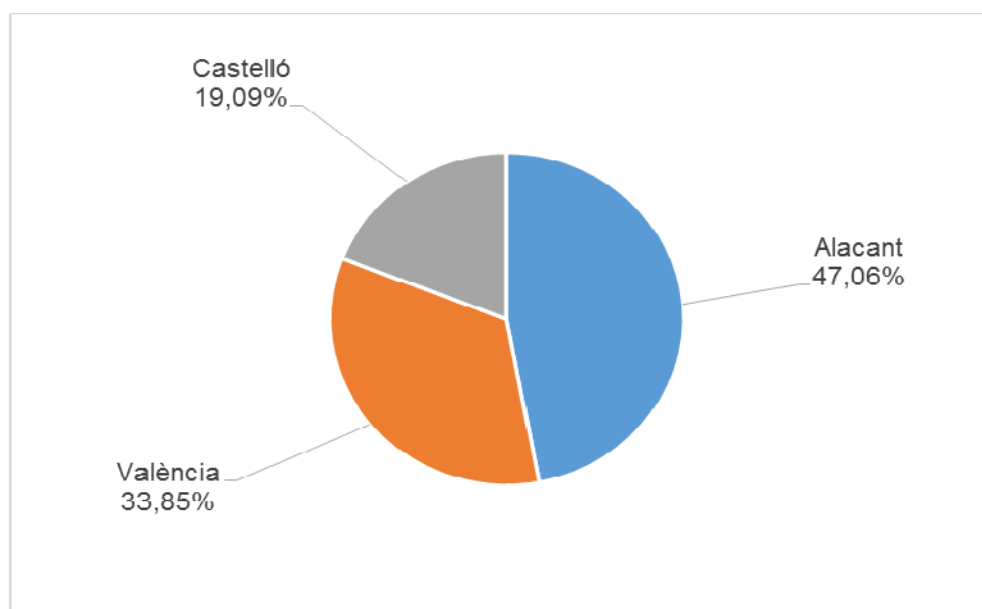
ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA	Nre.	%
Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives	3.905	50,99%
Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport	3.106	40,56%
Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	214	2,79%
Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori	215	2,81%
Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic	92	1,20%
Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques	23	0,30%
Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	50	0,65%
Presidència de la Generalitat	38	0,50%
Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural	13	0,17%
Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació	2	0,03%
Total	7.658	100,00%

S'han distribuït les queixes d'acord amb la nova estructura autonòmica



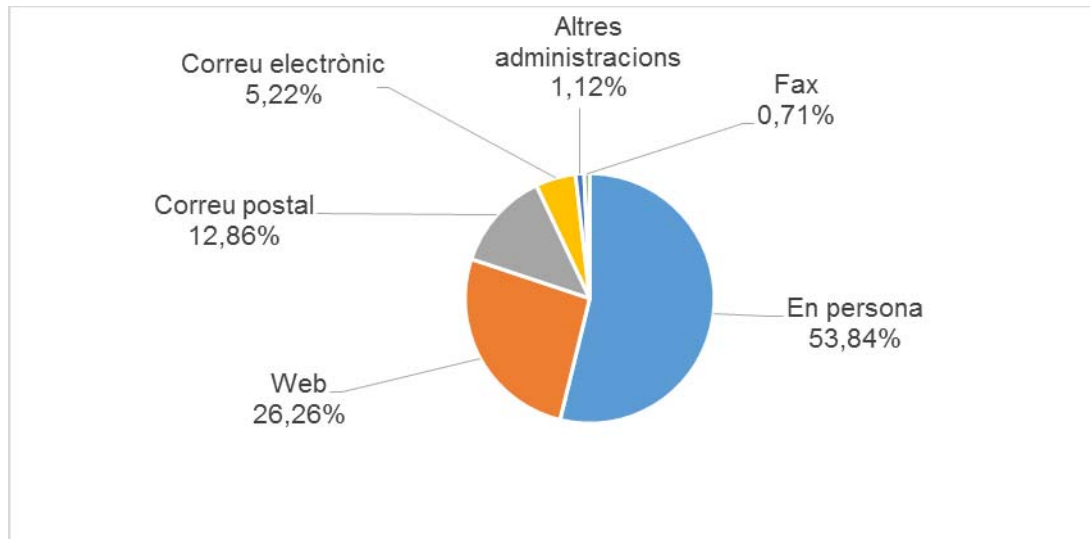
1.5.2. Resum per províncies les administracions de les quals no han estat objecte de queixa

Província	Nre.	%
Alacant	2.811	47,06%
València	2.022	33,85%
Castelló	1.140	19,09%
Total Comunitat Valenciana	5.973	100,00%



1.6. Via de presentació de les queixes

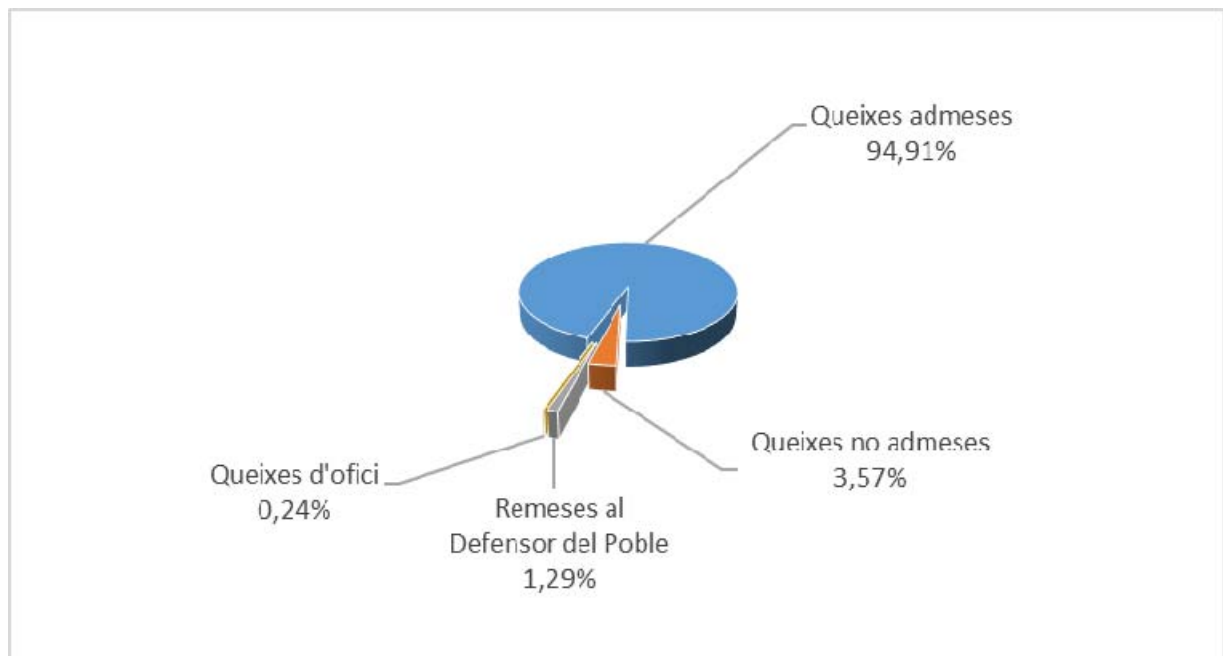
Presentació	Nre.	%
En persona	7.324	53,84%
Web	3.573	26,26%
Correu postal	1.749	12,86%
Correu electrònic	710	5,22%
Altres administracions	152	1,12%
Fax	96	0,71%
TOTAL	13.604	100,00%



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

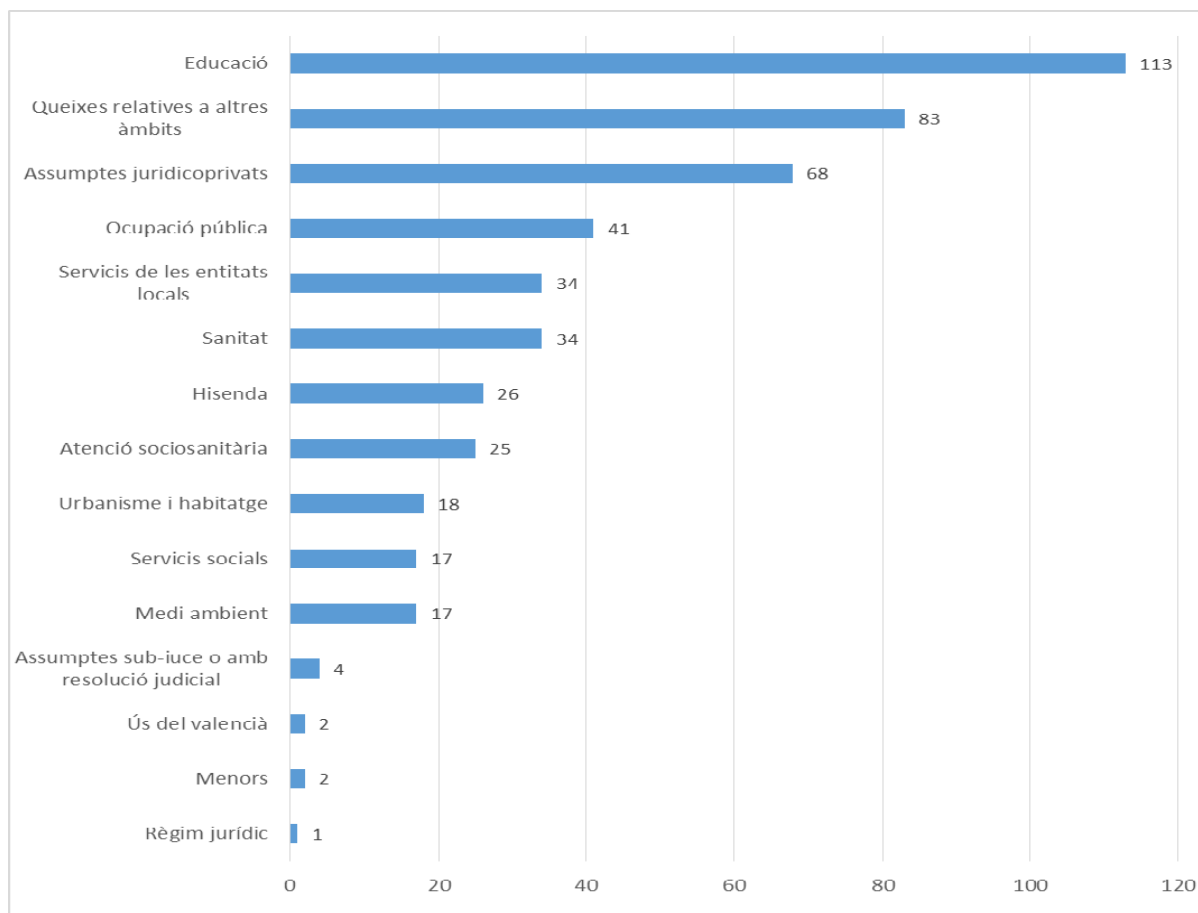
2.1. Situació general

CONCEPTE	Nre.	%
Queixes admeses	12.912	94,91
Queixes no admeses	485	3,57%
Remeses al Defensor del Poble	175	1,29%
Queixes d'ofici	32	0,24%
Total de queixes amb expedient	13.604	100,00%



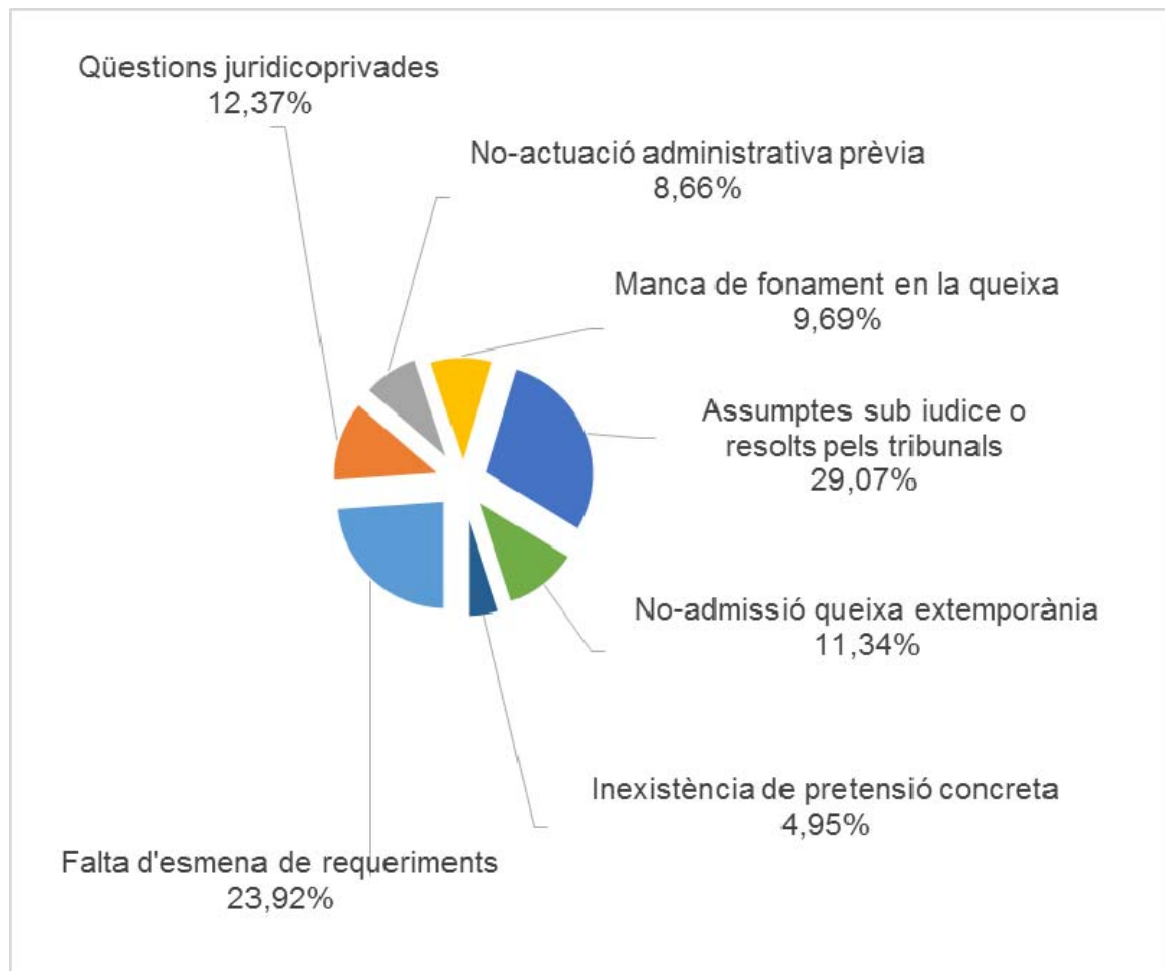
2.2. Queixes no admeses per matèries

Matèries	Nre.	%
Educació	113	23,30%
Queixes relatives a altres àmbits	83	17,11%
Assumptes juridicoprivats	68	14,02%
Ocupació pública	41	8,45%
Sanitat	34	7,01%
Servicis de les entitats locals	34	7,01%
Hisenda	26	5,36%
Atenció a la dependència	25	5,15%
Urbanisme i habitatge	18	3,71%
Medi ambient	17	3,51%
Servicis socials	17	3,51%
Assumptes <i>sub-iuce</i> o amb resolució judicial	4	0,82%
Menors	2	0,41%
Drets lingüístics	2	0,41%
Règim jurídic	1	0,21%
Total	485	100,00%



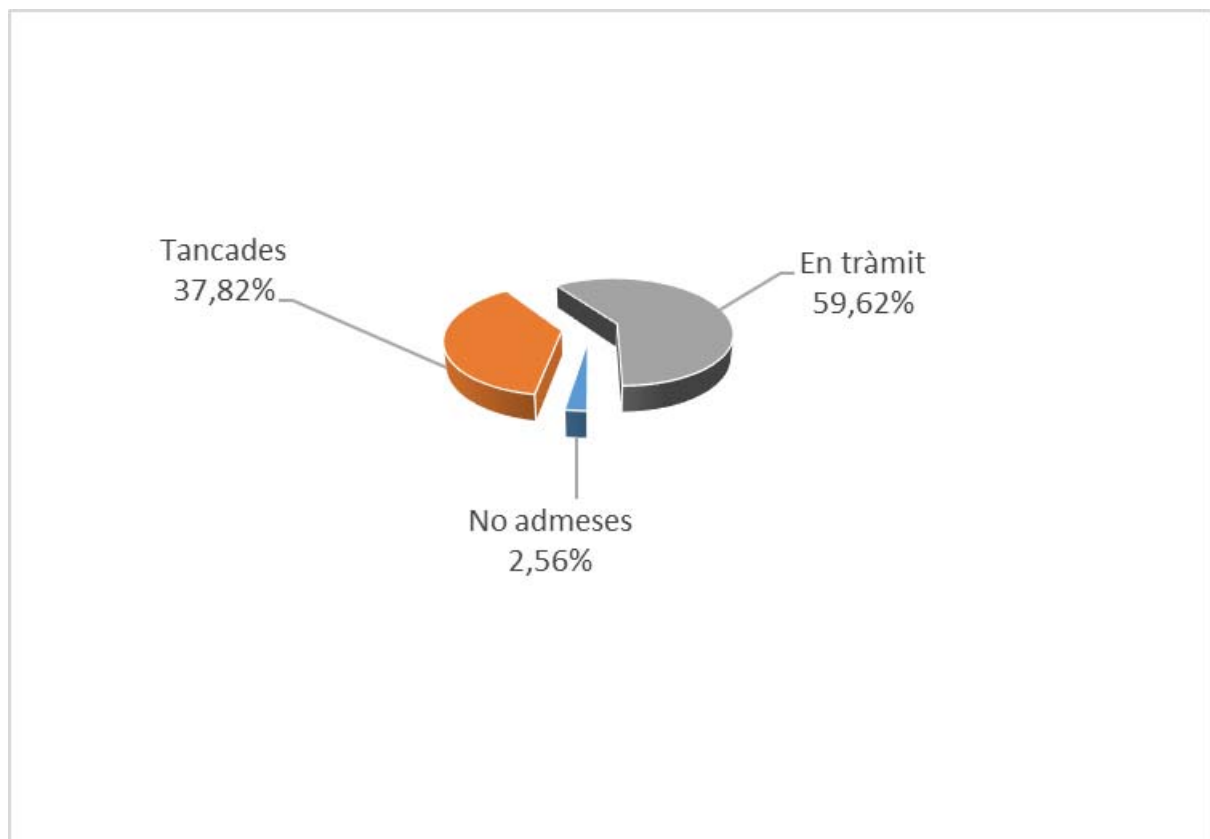
2.3. Causes de no-admissió

Causes de no-admissió	Nre.	%
Assumptes <i>sub iudice</i> o resolts pels tribunals	141	29,07%
Falta d'esmena de requeriments	116	23,92%
Qüestions juridicoprivades	60	12,37%
extemporània	55	11,34%
Manca de fonament en la queixa	47	9,69%
No-actuació administrativa prèvia	42	8,66%
Inexistència de pretensió concreta	24	4,95%
Total	485	100.00%



2.4. Queixes presentades en 2015

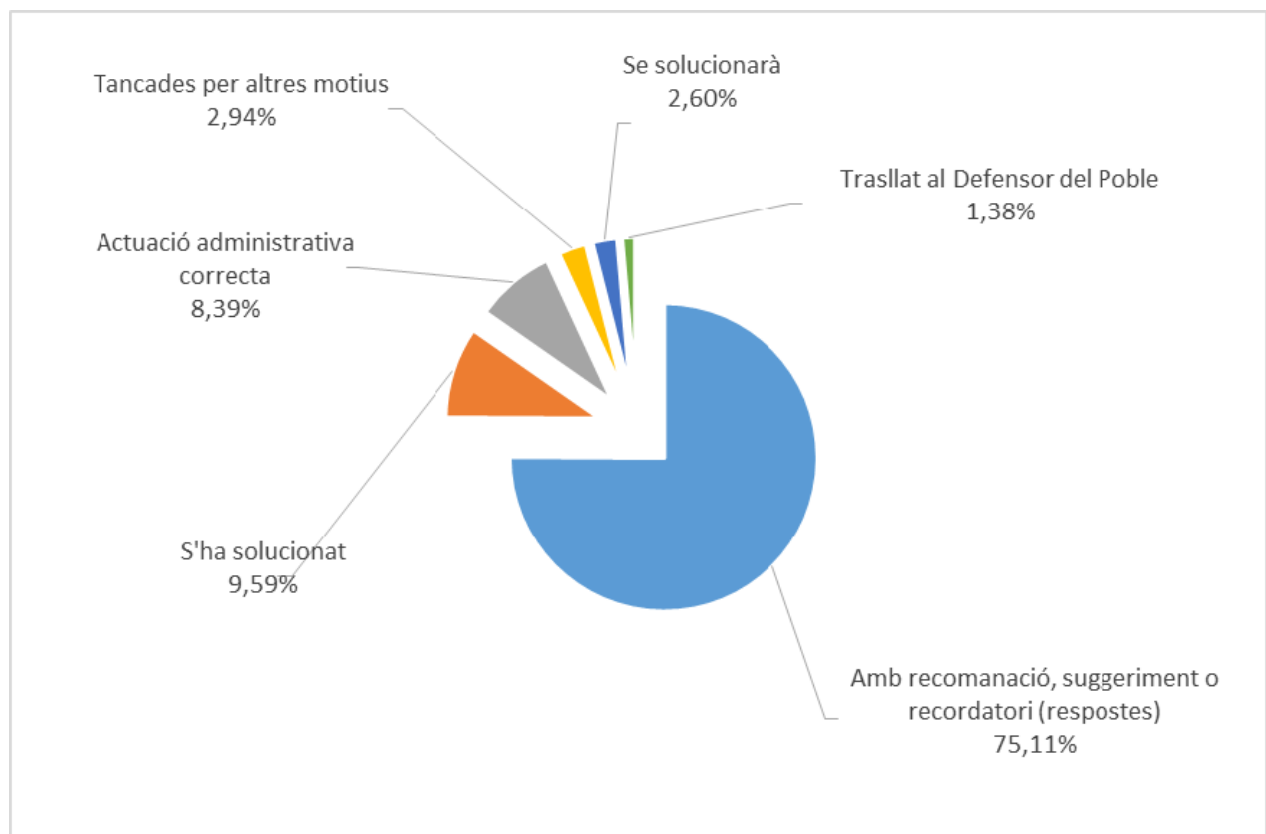
Estat de les queixes	Nre.	%
Tancades	5.145	37,82%
En tràmit	8.111	59,62%
No admeses	348	2,56%
Total	13.604	100,00%



2.5. Manera en què ha acabat la tramitació de les investigacions de les queixes de 2015

Manera en què ha acabat la tramitació de la queixa	Nre.	%
Amb recomanació, suggeriment o recordatori (respostes)	9.519	75,11%
S'ha solucionat	1.215	9,59%
Actuació administrativa correcta	1.063	8,39%
Tancades per altres motius	372	2,94%
Se solucionarà	330	2,60%
Trasllat al Defensor del Poble	175	1,38%
Total	12.674*	100,00%

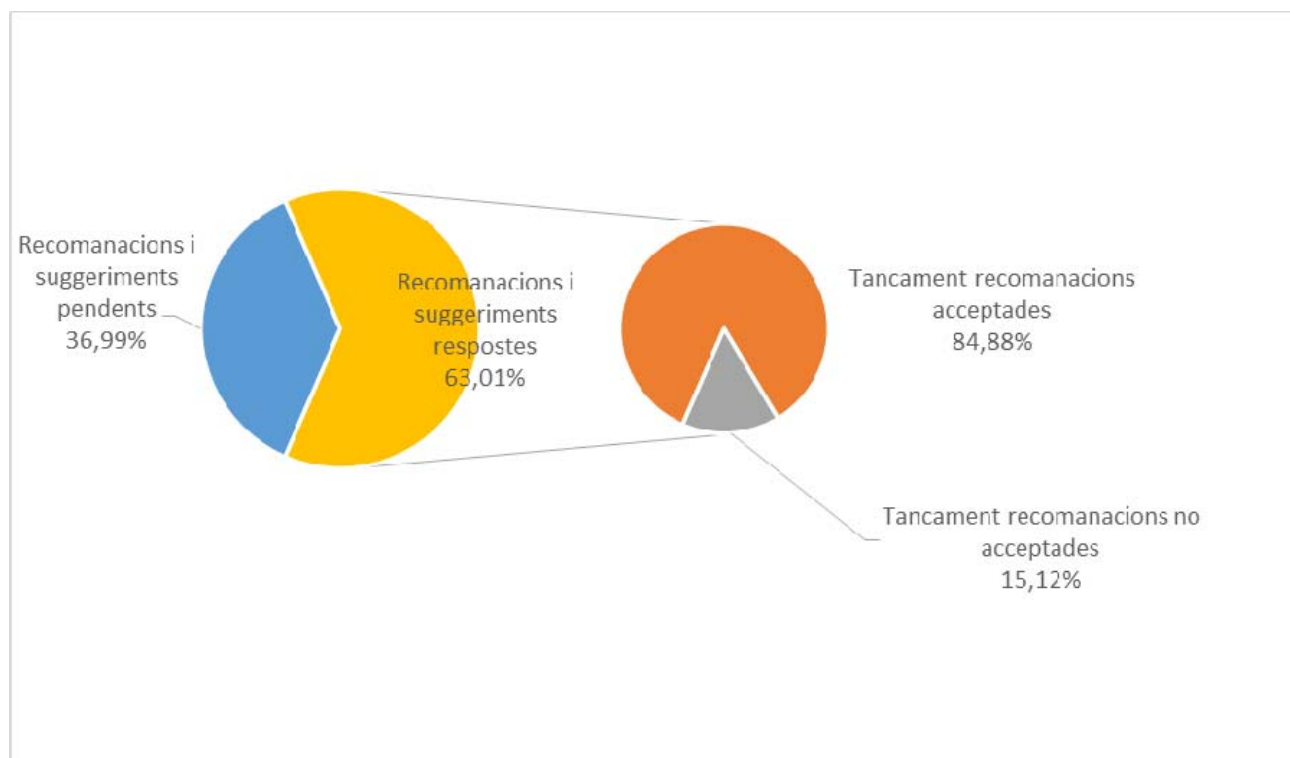
* 12.674 és el nombre de totes les queixes tancades durant l'any 2015, incloses les de períodes anteriors que continuaven en tramitació.



2.6. Recomanacions i suggeriments dirigits a les administracions durant l'any 2015

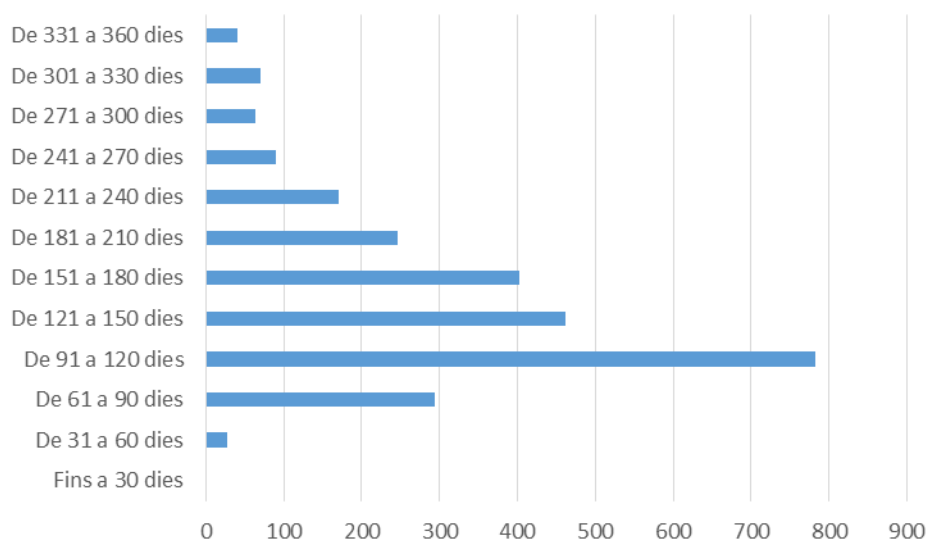
Recomanacions i suggeriments	Nre.	%
Recomanacions i suggeriments respostes	9.519	63,01%
Recomanacions i suggeriments pendents	5.587	36,99%
Total resolucions i suggeriments	15.106	100,00%

Recomanacions i suggeriments respostes	Nre.	%
Resolucions i suggeriments acceptades	8.080	84,88%
Resolucions i suggeriments no acceptades	1.439	15,12%
Total	9.519	100,00%



2.7. Temps transcorregut entre l'entrada de la queixa i la resolució

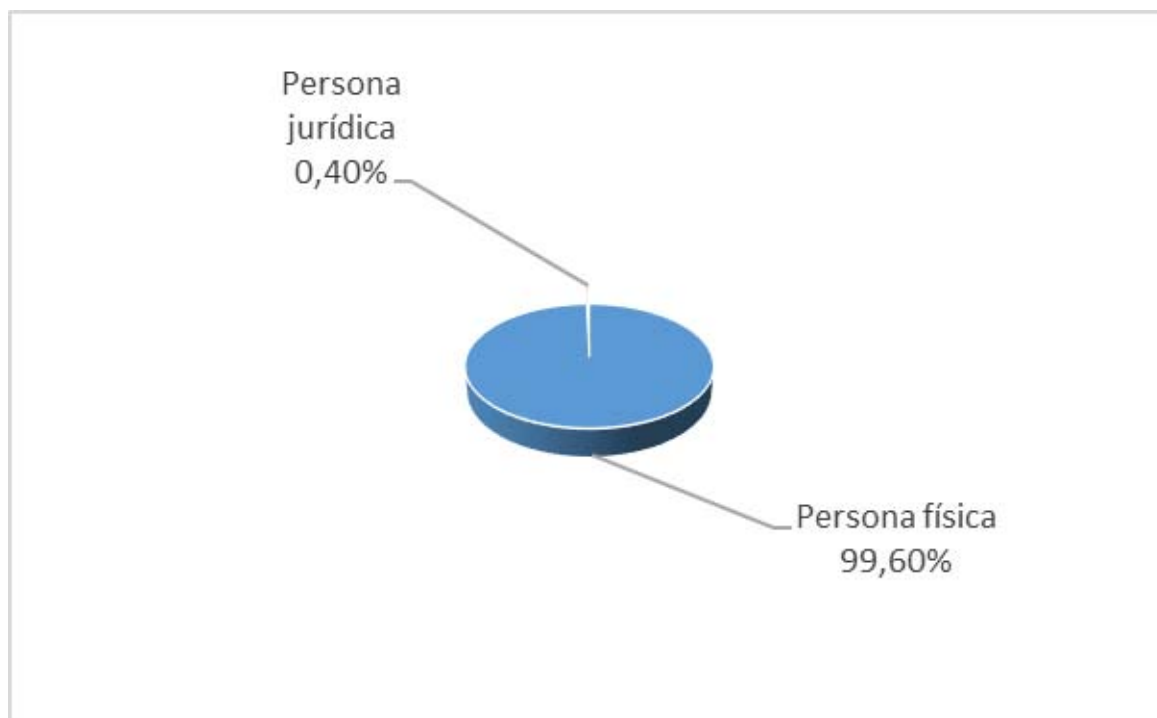
Temps	Nre. de queixes	%
Fins a 30 dies	0	0,00%
De 31 a 60 dies	28	1,06%
De 61 a 90 dies	294	11,09%
De 91 a 120 dies	782	29,51%
De 121 a 150 dies	461	17,40%
De 151 a 180 dies	403	15,21%
De 181 a 210 dies	246	9,28%
De 211 a 240 dies	171	6,45%
De 241 a 270 dies	90	3,40%
De 271 a 300 dies	64	2,42%
De 301 a 330 dies	71	2,68%
De 331 a 360 dies	40	1,51%
Total	2.650	100,00%



3. CARACTERÍSTIQUES DE LES PERSONES PROMOTORES DE LES QUEIXES

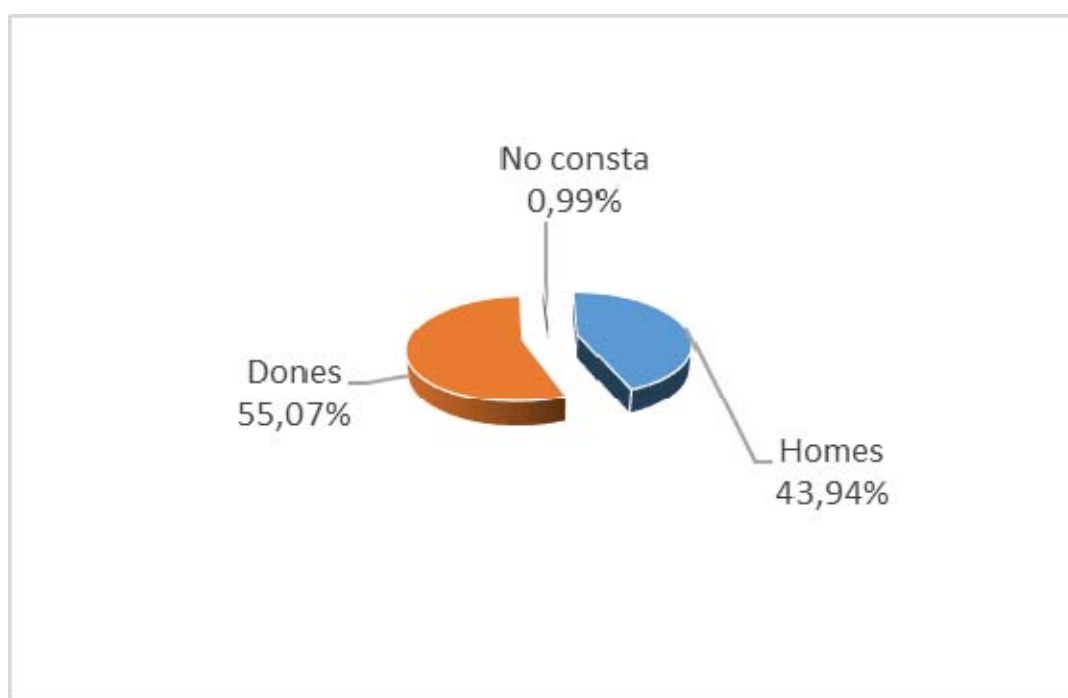
3.1. Per classe de persona

	Nre.	%
Persona física	13.549	99,60%
Persona jurídica	55	0,40%
Total	13.604	100,00%



3.2. Desagregada per sexes

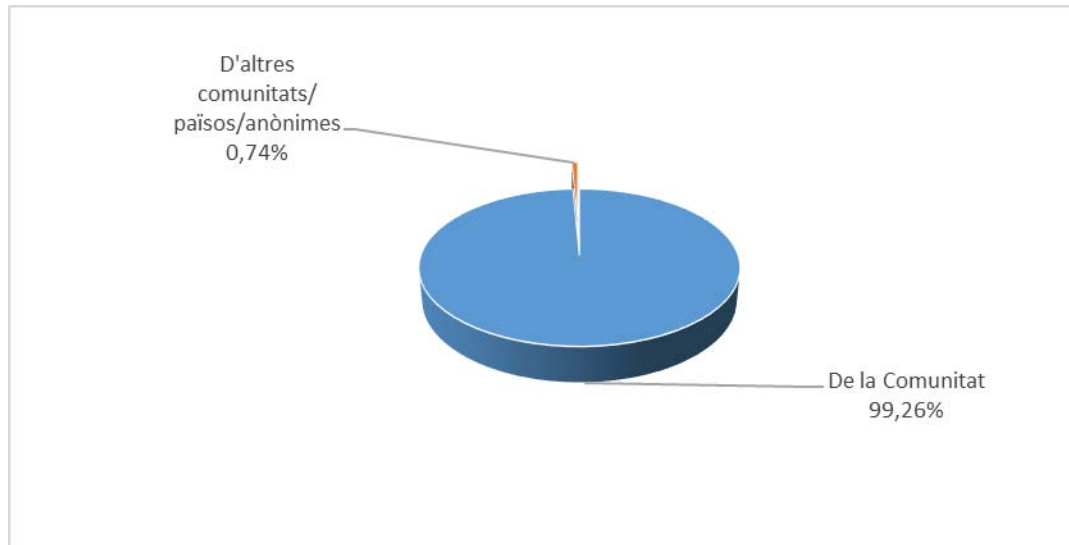
	Nre.	%
Homes	5.954	43,77%
Dones	7.461	54,84%
No consta	189	1,39%
Total persones físiques	13.604	100,00%



3.3. Per origen

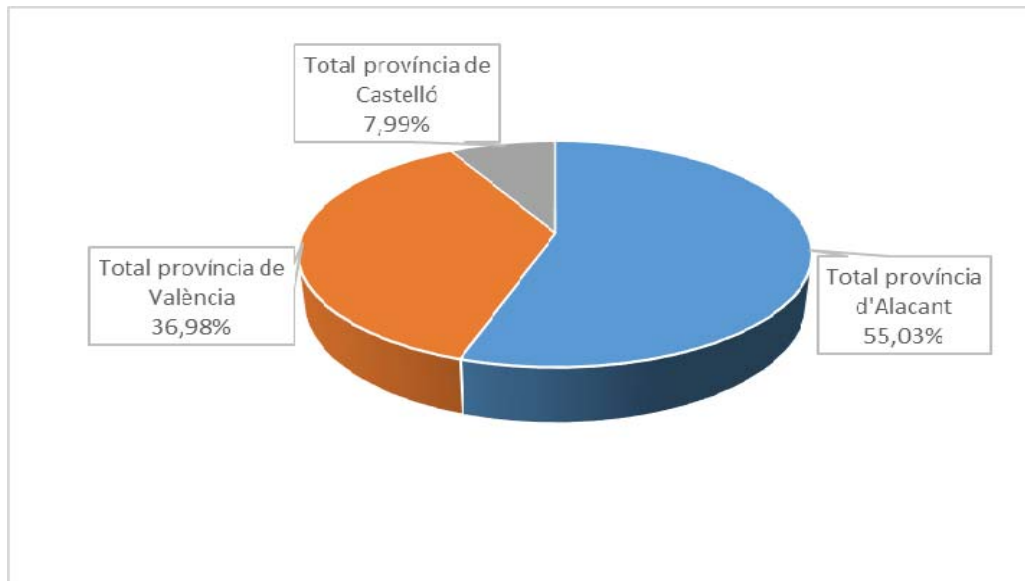
3.3.1. Per la comunitat d'origen

	Nre. queixes	%
De la Comunitat	13.503	99,26%
D'altres comunitats/països/anònimes	101	0,74%
Total	13.604	100,00%



3.3.2. Per la província d'origen

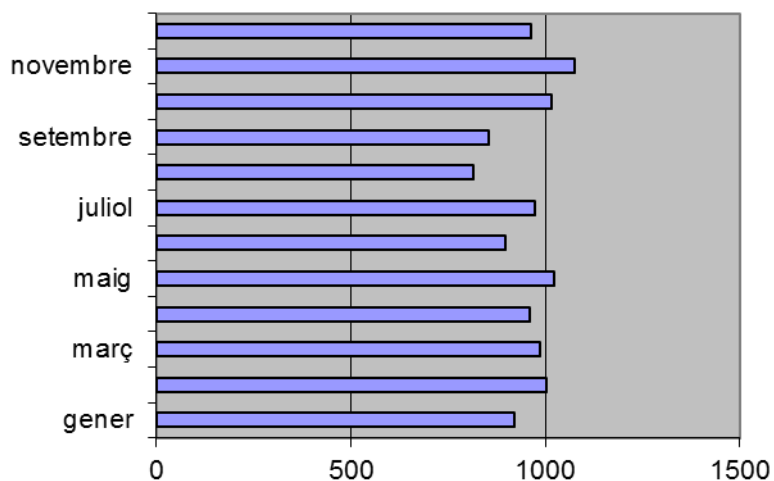
	Nre. de queixes	%
Total província d'Alacant	7.431	55,03%
Total província de València	4.993	36,98%
Total província de Castelló	1.079	7,99%
Total Comunitat Valenciana	13.503	100,00%



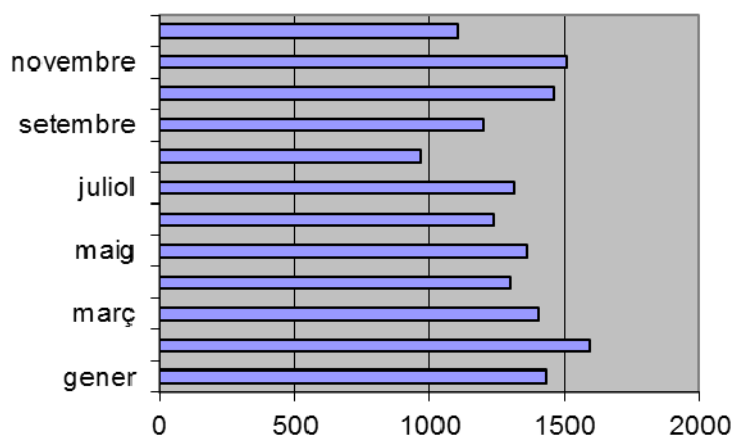
3.4. Accessos als expedients des de la WEB i des de la SEU del Síndic

Total accessos		%
Per WEB	11.488	87,69%
Per SEU	1.613	12,31%
Total	13.101	100,00%

Accés des de la WEB per mesos		%
gener	922	8,03%
febrer	1.002	8,72%
març	987	8,59%
abril	961	8,37%
maig	1.022	8,90%
juny	897	7,81%
juliol	973	8,47%
agost	816	7,10%
setembre	856	7,45%
octubre	1.015	8,84%
novembre	1.075	9,36%
desembre	962	8,37%
Total	11.488	100,00%



Accés des de la SEU per mesos		%
gener	174	10,79%
febrer	178	11,04%
març	175	10,85%
abril	147	9,11%
maig	152	9,42%
juny	144	8,93%
juliol	158	9,80%
agost	78	4,84%
setembre	103	6,39%
octubre	115	7,13%
novembre	108	6,70%
desembre	81	5,02%
Total	1.613	100,00%



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

La inclusió d'este apartat en el present Informe es justifica en el compliment de 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 “donar compte de la situació general de la protecció dels drets i les llibertats de la Comunitat Valenciana a què esta Llei es referix”, els quals 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, complir este mandat legal que s'ha de concretar fent una valoració de l'estat de protecció de cadascun d'eixos drets, a partir del coneixement directe que tenim de la seua situació mitjançant l'exercici de les nostre activitats, i tractar d'especificar 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, és a dir, l'Administració de la Generalitat Valenciana i l'Administració local ubicada dins del territori de la Comunitat Valenciana.

Hem de puntualitzar que, lògicament, no s'han pogut tindre en compte aquelles vulneracions de drets que s'hagen pogut produir al marge del coneixement del Síndic de Greuges, com tampoc els incompliments de drets que escapen de l'àmbit del control d'esta institució perquè són actes de l'Administració General de l'Estat o perquè s'han comés per particulars en l'àmbit privat.

Este apartat s'estructura en diversos blocs temàtics, cadascun dels quals es correspon amb els distints grups de drets i llibertats a què es referix el contingut fonamental de les queixes que arriben fins a la institució. Així, dins de cada bloc fem una menció 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 simplement es tracta de ser expositivament coherents amb el contingut de l'Informe.

4.1 Drets relatius a l'ocupació pública (accés, provisió de llocs, retribucions, drets sindicals, condicions de treball)

El dret fonamental dels ciutadans i de les ciutadanes a accedir en condicions d'igualtat a les funcions i els càrrecs públics apareix en l'article 23.2 de la Constitució espanyola en els termes següents: “Els ciutadans tenen dret a accedir en condicions d'igualtat a les funcions i els càrrecs públics, amb els requisits que assenyalen les lleis.”

En l'àmbit territorial i competencial valencià, l'article 50.1 de la Llei orgànica 1/2006, de 10 d'abril, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, assenyalava que en el marc de la legislació bàsica de l'Estat i, si escau, en els termes que esta establisca, correspon a la Generalitat el desenvolupament legislatiu i l'execució del règim estatutari dels seus funcionaris.

A la vista d'això anterior, el Síndic de Greuges està legitimat per a tutelar i garantir els drets que afecten l'ocupació pública tant en l'àmbit autonòmic valencià com en el local.

Sobre esta matèria, al llarg de l'any 2015 han sigut diverses les queixes en què els seus promotors denunciaven la demora en la resolució dels processos selectius per a accedir a una ocupació pública. Destaquem en l'apartat tercer d'este informe esta problemàtica en l'àmbit de les institucions sanitàries valencianes així com en els cossos de catedràtics d'ensenyament secundari i catedràtics d'escoles oficials d'idiomes.

Quant a això, cal destacar que les lleis de pressupostos per al 2015, tant de l'Estat com de la Generalitat, limiten la incorporació de nou personal a determinats sectors funcionals en què la taxa de reposició d'efectius es fixa en un màxim del 50%, i es respecten en tot cas les disponibilitats pressupostàries del capítol I del pressupost de despeses. Els criteris per al càlcul de la taxa són els definits en l'article 21 de la Llei 36/2014, de 26 de desembre, de pressupostos generals de l'Estat, segons el qual no computaran dins del límit màxim de places derivat d'esta aquelles que es convoquen per a la seua provisió mitjançant promoció interna.

Igual com altres anys, la situació del personal temporal, tant dels funcionaris interins com dels contractats laborals, ha motivat la intervenció del Síndic de Gregues.

En este punt, considerem que les places vacants ocupades transitòriament per funcionari interí o un contractat laboral temporal, perquè es considera necessari per al funcionament normal dels servicis i que no siga de caràcter temporal, ha de ser obligatòriament inclosa en la provisió reglamentària de llocs de treball de l'any següent o, si no n'hi ha, en la següent oferta d'ocupació pública que s'aprove (llevat que el lloc de treball estiga reservat per a un funcionari de carrera o per a un contractat laboral fix).

A la vista d'això anterior, entenem que el nomenament de funcionaris interins i la contractació laboral temporal ha de ser transitòria, per això, tan ràpidament com siga possible, les administracions públiques han de proveir eixes places vacants pels procediments previstos en la legislació de funcionaris públics. En este sentit, pot resultar il·lustrativa la

Sentència del Tribunal Constitucional 151/1992, de 19 d'octubre, que aborda de ple la qüestió que tractem i estableix el següent:

És cert que la precarietat dels empleats temporals ha determinat l'aparició en ells dels problemes socioeconòmics a què es va fer referència al principi, però també és cert que durant este temps han gaudit d'una ocupació i han perfeccionat uns coneixements i una experiència en l'Administració pública.

L'article 23.2 garanteix el dret dels ciutadans a accedir en condicions d'igualtat a les funcions públiques, amb els requisits que assenyalen les lleis i el seu article 103.3 afegix amb esta finalitat els principis de mèrit i capacitat. A escala legal és l'article 19.1 de la Llei 30/1984, de 2 d'agost, de mesures urgents de reforma de la funció pública, la que desenvolupa els preceptes constitucionals i estableix que "Les administracions públiques seleccionen el seu personal ja siga funcionari, ja siga laboral, d'acord amb la seua oferta d'ocupació pública, mitjançant convocatòria pública i a través del sistema de concurs, oposició o concurs-oposició lliure en què es garantisquen en tot cas els principis constitucionals d'igualtat, mèrit i capacitat, així com el de publicitat.

Una vegada aclarit això anterior, en l'àmbit de l'Administració general valenciana analitzem en el present Informe anual com la falta de funcionament de la borsa de treball de persones amb discapacitat intel·lectual pot afectar el seu dret a integrar-se en la funció pública valenciana.

D'altra banda, considerem que en les borses de treball de personal que presta servicis en les institucions sanitàries valencianes se li reconegueren com a mèrit els servicis prestats en institucions sociosanitàries, públiques i privades, sempre que les titulacions, categories, funcions i competències siguen semblants a les del personal que presten els seus servicis en institucions exclusivament públiques.

Però, sens dubte, on s'ha produït el major volum de queixes ha sigut per part del personal docent interí. Efectivament, després de la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana núm. 402/2015 que anul·lava l'Acord subscrit el 3 d'abril del 2013 per la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport i les organitzacions sindicals en què s'establia el sistema de provisió de llocs de treball en règim d'interinitat, els col·lectius d'interins han mantingut postures diferents sobre què cal valorar més en la baremació de la borsa: la nota en la fase de concurs-oposició o l'antiguitat en la borsa de docents.

D'altra banda, qüestions relatives a les borses de treball en l'àmbit universitari i en l'Administració local també han sigut objecte d'estudi per esta institució.

Les reclamacions sobre la falta de provisió dels llocs de treball vacants (amb reserva o sense de plaça) per part de funcionaris de carrera a través dels procediments ordinaris establits en la legislació de funció pública han sigut objecte d'estudi pel Síndic de Greuges.

Efectivament, en l'àmbit de l'Administració general valenciana, des de la publicació de la Llei de la Generalitat 10/2010, de 9 de juliol, d'ordenació i gestió de la funció pública valenciana, no s'han convocat concursos de trasllats de cap categoria, excepte els derivats de processos selectius iniciats abans de la Llei i un concurs de trasllats dins del Cos Superior Tècnic d'Inspecció de Tributs de la Generalitat (cos creat anteriorment a la Llei 10/2010 i que disposava d'una normativa específica).

Respecte d'això, en desplegament de la Llei 10/2010, es va aprovar el Decret del Consell 56/2013, de 3 de maig, en el qual es van establir els criteris generals per a la classificació dels llocs de treball i el procediment d'elaboració i aprovació dels llocs de treball de l'Administració de la Generalitat. Així mateix, van ser aprovades a través de Resolució de la Direcció General de Recursos Humans, de 13 de setembre del 2013, les noves relacions de llocs de treball.

Considerem que la falta de concursos de trasllats entre funcionaris de carrera no sols pot afectar el seu dret a la progressió en la seua carrera professional, sinó que ha portat a l'Administració a utilitzar, de forma excessiva, la figura de la comissió de servici per a la provisió de les vacants, a més de demorar l'aprovació de les ofertes d'ocupació pública.

Finalment, altres qüestions que afecten els drets individuals dels empleats públics són les relacionades amb els canvis de llocs de treball per motius de salut, la flexibilitat de la jornada laboral per a conciliar la vida personal i familiar així com, en matèria retributiva, destaquem la reclamació del personal docent interí en relació amb el pagament de sexennis.

4.2. Dret a l'educació

L'article 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 dels principis democràtics de convivència i als drets i llibertats fonamentals recollits en els títols I i II, respectivament, de la Constitució espanyola i de l'Estatut de la Comunitat Valenciana.

I, en este sentit, el dret a l'educació, a accedir al sistema educatiu, i 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 (article 14), així com els estrangers menors d'edat, engloba l'accés a un ensenyament bàsic, gratuït i obligatori, a l'obtenció de la titulació acadèmica corresponent i l'accés al sistema públic de beques, ajudes i subvencions a l'estudi, 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 dignes.
- g) Dret a una docència en condicions de convivència.

En este àmbit de drets és on està legitimada la intervenció del Síndic de Greuges per a tramitar les queixes que els valencians sotmeten a la seua consideració i que estan referides en l'exercici que ens ocupa, fonamentalment, a l'adequació de les instal·lacions, substancialment a les demandes de les associacions de pares i de pares individualment a la conclusió del denominat pla CreaEscola concretat en l'adequació de les instal·lacions docents i esportives.

Respecte de les instal·lacions docents, és necessari significar que les queixes plantejades davant d'esta institució, en este àmbit, estan referides generalment a l'incompliment del denominat pla CreaEscola i/o pla PRIE i a l'absència d'actuació administrativa en determinats centres inclosos en estos plans.

Justament, el pla CreaEscola va veure la llum amb finalitat de millorar la qualitat de les instal·lacions docents no universitàries i substituir-les per espais educatius adequats per a impartir una educació de qualitat, i estos objectius van ser plasmats per la Generalitat en els següents objectius específics:

- Millora de la qualitat de l'ensenyament amb mètodes d'ensenyament més moderns i nous.
- Millora de l'entorn d'aprenentatge creant instal·lacions que estimulen comportaments positius, assistència, èxits i aspiracions.
- Desenvolupament de la connexió a través d'Internet en tots els centres educatius de la xarxa CCE en la línia amb el pla d'acció e-learning de la Comissió Europea.
- Substitució de 386 aules prefabricades existents per instal·lacions educatives permanents i modernes.
- Desenvolupament d'instal·lacions esportives amb un particular èmfasi per esports nàutics i per esports de pilota en pistes populars a la Comunitat Valenciana.
- Contribució a la integració de famílies en les comunitats existents a València.

L'execució del pla CreaEscola, cofinançat pel BEI (Banc Europeu d'Inversions), incumbix exclusivament a la Generalitat i la construcció de nous centres d'acord amb el que este preveu, o l'adequació/rehabilitació d'estos, no pareix que s'haja aconseguit, si tenim en compte l'eix de les queixes que en esta matèria tramitem.

I respecte de les previsions del Pla de Revisió d'Infraestructures Educatives (PRIE), destinat a garantir la seguretat i el bon estat de les infraestructures escolars, tampoc pareix que, a pesar de les inspeccions realitzades en nombrosos centres, sobretot en aquells amb més de 40 anys d'antiguitat, s'hagen desenvolupat íntegrament les seues fases, per la qual cosa continua l'existència de centres docents necessitats d'actuacions urgents que, ara no han conclòs, ara estan en període de licitació, segons es desprén de les queixes que en este sentit han sigut analitzades pel Síndic de Greuges durant el present exercici.

És per això que hem hagut d'insistir davant de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport perquè construisca i/o adeqüe els centres docents inclosos en el programa CreaEscola i, sense major dilació, complete la III fase del pla PRIE, tot establint un pla d'actuació immediat per a esmenar les deficiències estructurals, arranjaments i reformes que es determinen en tots els centres inclosos.

L'exigència de dotació de mitjans materials i humans necessaris per a atendre els menors amb necessitats educatives especials escolaritzats, ja siga en aules ordinàries, ja siga en aules específiques d'educació especial, una circumstància que, un any més, ha sigut motiu d'especial atenció i preocupació del Síndic de Greuges, i que insisteix a l'Administració pública valenciana perquè facilite a estos alumnes l'accés als recursos, mitjans materials, ajudes específiques, professionals especialitzats, infermers escolars, etc. per a la seua participació en el procés d'aprenentatge en condicions d'igualtat respecte dels altres alumnes, de manera que puguen assolir els objectius educatius establits amb caràcter general per a tot l'alumnat; i esta és una problemàtica en què han d'estar involucrades diferents conselleries, com són la d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, la d'Economia i hisenda, i la de Sanitat Universal i Salut Pública, per la qual cosa resulta necessari continuar millorant la coordinació entre estes per a atendre els alumnes amb necessitats educatives especials.

I, en este àmbit, en les diverses resolucions emeses com a conseqüència de la falta de dotació de professionals per a atendre els menors que patixen una situació de discapacitat, 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 especial, respecte dels menors, alumnes amb 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 en 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 en la mesura de les seues possibilitats, garantir, és la millora de la qualitat de vida d'estes persones mitjançant la consecució de la seua plena integració social i, per això mateix, mitjançant l'èxit de la seua igualtat efectiva amb la resta del grup social.

I, en l'àmbit educatiu, la satisfacció d'estes necessitats es concretaria, com bé assumix i destaca la normativa vigent respecte d'això, en la necessitat de dotar amb tots els mitjans materials i humans necessaris per a aconseguir la seua efectiva integració social.

En este exercici, novament ens ha ocupat la situació en què, malauradament, sovint es troben els menors que patixen discapacitat i diverses patologies greus associades generalment a la seua discapacitat, i que a l'hora d'accedir a l'escola no tenen la imprescindible dotació d'educadors i professionals de suport o fisioterapeutes, logopedes, pedagogs terapèutics, audició i llenguatge o personal universitari diplomats en infermeria, etc. per a facilitar la seua integració.

En este sentit, tal com informem en el capítol corresponent d'esta dació de comptes anual a les Corts, són constants les resolucions dirigides a l'Administració pública valenciana perquè dispose els recursos materials i humans necessaris perquè els alumnes amb necessitats educatives especials, temporals o permanents, sensorials, físiques o psíquiques o de qualsevol altra índole, puguen assolir els objectius dins del sistema educatiu establits amb caràcter general per a tots els alumnes i perquè els siga oferida una atenció especialitzada.

Fonamentalment, en este exercici hem fet especial insistència en la dotació de llocs de diplomats universitaris en infermeria en aquells centres docents que escolaritzen alumnes amb necessitats educatives especials i que presenten trastorns associats a diverses patologies; per la qual cosa ens hem dirigit a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i a la de Sanitat Universal i Salut Pública perquè, en l'àmbit de les seues competències respectives, promoguen la creació i dotació dels anomenats "infermers escolars" en els centres educatius específics d'educació especial per a atendre estos alumnes durant tota la jornada lectiva.

Ens congratulem, no sols de l'adopció d'un protocol d'actuació per a l'atenció sanitària de l'alumnat amb problemes de salut crònics en els centres d'educació especial i en els centres d'educació obligatòria que tinguen escolaritzat alumnes amb necessitats educatives especials, sinó també que la nova Llei 10/2014, de 29 de desembre, de la Generalitat, de salut de la Comunitat Valenciana, establisca que "els centres docents específics d'educació estaran dotats de personal d'infermeria que dependrà orgànicament del departament sanitari corresponent".

Un altre dels aspectes analitzats per esta institució durant el present any és aquell referit al denominat "arranjament escolar". I, en definitiva, la disconformitat de les associacions de pares d'alguns centres docents amb les resolucions de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport de modificació en determinats centres docents públics d'Educació Infantil, Primària i Educació Infantil i Primària i Educació Especial de titularitat de la Generalitat, de supressió d'unitats d'Educació Infantil, fonamentalment, i l'incompliment de la normativa vigent sobre espais educatius prevista en el RD 132/2010, de 12 de febrer, en tots els centres sostinguts totalment o parcialment amb fons públics.

I en els expedients amb este denominador comú hem de concloure que la determinació d'unitats en els centres docents correspon a l'Administració educativa, que és qui crea o suprimeix les unitats d'Educació Infantil o Primària que considere necessàries per a l'adequació a les especials característiques sociodemogràfiques o escolars de determinades poblacions.

No obstant això, i tot i comprendre la peremptòria necessitat de fer valdre esta premissa, no és possible acceptar que això comporte una minva de la qualitat de l'ensenyament, i la supressió d'unitats en alguns centres no pot, en si mateixa, constituir una actuació pública irregular que implique la intervenció del Síndic de Greuges, ja que excedix l'àmbit competencial que li atorga la Llei 11/1988, de 26 de desembre.

No obstant això, sí que és competència d'esta institució un pronunciament sobre el denominat "arranjament escolar" pel qual es modifica el catàleg d'unitats, els llocs de treball docent, la

denominació i altres aspectes de determinats centres d'educació, ja que si no es duu a terme escrupolosament pot derivar que la supressió d'unitats incidisca directament en una minva de la qualitat de l'ensenyament en implicar, en general, un augment de ràtio que mal es compadix amb eixe objectiu de millora de la qualitat de l'ensenyament i, en definitiva, també en la supressió de llocs docents i comportaria, així mateix, una trava a triar centre docent i tipus d'educació de les famílies, en fer desaparèixer una oferta abans que puga ser coneguda la demanda real i podria resultar discriminatòria respecte d'alguns centres i afavorir-ne altres.

És per això que considerem necessari l'estricta compliment en tots els centres sostinguts totalment o parcialment amb fons públics del Reial decret 132/2010 sobre espais educatius de cara als processos d'admissió d'alumnes, amb la finalitat de determinar el nombre real de vacants en cada centre i, en definitiva, la ràtio establida i la capacitat física de cada aula segons el que preveu el citat Reial decret i evitar una demanda artificial.

En el present exercici hem tingut també l'oportunitat d'analitzar altres aspectes del dret a l'educació i sobre els quals donem compte en el capítol corresponent d'este informe anual a les Corts i que, substancialment, es referixen a la violència escolar, i sobre la qual podem assenyalar que el missatge que el Síndic de Greuges dirigix a la comunitat escolar és "intolerància zero" a qualsevol classe de violència en la societat en general i, en particular, en l'escola, per la qual cosa entenem que cal adoptar, no sols ni fonamentalment mesures repressores, sinó sobretot preventives, i cal comprometre tota la societat a transmetre valors ètics i democràtics.

En este sentit, totes les administracions tenen la responsabilitat de recolzar a l'escola i proporcionar-li els mitjans i recursos òptims per a portar avant un veritable projecte educatiu, i establir autèntics i eficaços protocols que asseguren que cap persona en l'àmbit escolar patisca cap tipus de violència i que si la patix, s'actue amb immediatesa.

La informació acadèmica a pares i mares d'alumnes no custodis també ha sigut objecte de pronunciament d'esta institució. Quant a això, hem instat l'Administració educativa a dictar les instruccions necessàries perquè, en cas de pàtria potestat compartida, ambdós progenitors, custodis o no, siguen puntualment informats de tot el que afecte la formació i el desenvolupament integral dels seus fills i, en particular, a tot allò que s'ha relacionat amb la seua estada en el centre escolar, ja siguen activitats purament escolars o extraescolars.

L'exclusió, a l'efecte d'admissió i matriculació d'alumnes, del criteri de família monoparental, i en concret, la seua equiparació amb la condició de família nombrosa en els casos en què es produïska una demanda de places escolars superior al nombre de places disponibles en un determinat centre escolar, va ser també objecte d'un profund debat en esta institució, i sobre el qual donem compte en el capítol corresponent d'este informe anual a les Corts, i que posem en valor tenint en compte que la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport ha anunciat que, a l'efecte de baremació, s'equipararà en el curs 2016/17 la condició de família monoparental amb la de família nombrosa.

Finalment, volem dir que, igual que en anys anteriors, són merament testimonials les queixes que els universitaris valencians sotmeten a la nostra consideració, tal com es reflectix en el capítol específic d'este informe.

4.3. Drets relatius a la hisenda pública

En este capítol de l'informe anual dedicat a hisenda, es constaten les reclamacions presentades per la ciutadania motivades per l'actuació de l'Administració tributària.

L'activitat supervisora d'esta institució, respecte de les actuacions de les administracions tributàries, troben el seu suport fonamental en la defensa dels drets i garanties que la Constitució Espanyola reconeix als ciutadans en general i als contribuents que han de participar en l'adequat sosteniment de les càrregues públiques d'acord amb la seua capacitat econòmica, mitjançant un sistema tributari basat en els principis de legalitat i justícia tributària.

Esta institució vela per a aconseguir un adequat equilibri entre les potestats administratives i els drets dels ciutadans, i és especialment necessari en les actuacions de naturalesa tributària, i les administracions públiques han de posar especial atenció en el compliment dels tràmits i garanties que els respectius procediments tributaris estableixen respecte dels contribuents, i garantir amb estos la realització efectiva del sistema tributari just a qui es referix l'article 31 de la Constitució espanyola.

Les queixes que la ciutadania ha dirigit al Síndic de Greuges en 2015 en matèria d'hisenda local han tingut com a objecte la gran majoria dels tributs gestionats per l'Administració local, açò és, impost sobre béns immobles, impost sobre vehicles de tracció mecànica, impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua), la taxa per recollida de residus sòlids urbans, etc.

Respecte de les queixes referides a la hisenda autonòmica, es referixen a l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, i a l'impost sobre successions i donacions.

Com l'any passat, un dels principals problemes denunciats per part dels ciutadans de la Comunitat Valenciana és la tardança amb què l'Administració afronta les seues obligacions econòmiques. Es posa sobre la taula la preocupant lentitud per part tant de les entitats locals i de l'Administració autonòmica a l'hora d'atendre els seus pagaments o les ajudes concedides als ciutadans, ja que des de la seua perspectiva xoca amb l'agilitat que té l'Administració valenciana per a reclamar i cobrar els deutes, de tal forma que eixa pràctica no contribuïx justament a potenciar la confiança dels ciutadans en l'equitatiu funcionament de l'Administració i la real configuració d'esta com un servici públic.

D'altra banda, un gran nombre de queixes presentades davant del Síndic de Greuges pels ciutadans es referixen a la falta de resolució expressa dins del termini i la forma escaient de les distintes peticions o sol·licituds formulades. No ens cansem de recordar que el deure de donar resposta a totes i cadascuna de les sol·licituds que formulen els interessats és una obligació fonamental de l'Administració amb els ciutadans, i com a tal, definidora del que és el seu funcionament regular.

En relació amb la meritació de la plusvàlua quan es produïx la dació de l'habitatge en pagament de l'entitat bancària, hem dit que amb esta transmissió no s'experimenta cap enriquiment, únicament s'extingix un deute. El que porta a col·lació la situació prevista pel punt 3 de l'article 106 de la LRHL, que estableix que en els casos de dació en recompensa d'habitatges habituals fetes en aplicació del Reial decret llei 6/2012, de mesures urgents per a la protecció dels deutors hipotecaris sense recursos, l'entitat que adquirix l'immoble serà el subjecte passiu substituït del contribuent, sense possibilitat de repercussió.

En la dació en pagament que un ciutadà ha de signar, no li reporta cap benefici ni augmenta la seua capacitat econòmica, ja que la contraprestació és únicament i exclusivament l'extinció d'un deute i la pèrdua de l'habitatge.

Quant a la taxa per recollida de residus sòlids urbans, hem recordat que no és necessària la producció de residus perquè es genere l'obligació d'abonar la quota tributària, perquè el determinant del seu fet imposable és la possibilitat de fer ús de servici, amb abstracció que circumstancialment l'interessat, subjecte passiu del tribut, no haja contribuït o no haja pogut contribuir a la formació dels residus. El fet imposable es genera per la mera existència del servici al marge que es produïsquen abocaments particulars i concrets.

En matèria de comprovació de valors per la hisenda autonòmica, hem declarat que, si bé el mètode d'estimació per referència als valors que figuren en els registres oficials de caràcter fiscal (és a dir, que figuren en Cadastre) està prevista en la Llei general tributària, l'Administració està obligada a detallar, individualitzar i oferir la forma en què realitza els càlculs per a determinar la base imposable, per la qual cosa este procediment desnaturalitza la gestió individualitzada prevista en la Llei reguladora de l'impost.

Efectivament, el valor cadastral multiplicat per un coeficient corrector pot ser un índex per a realitzar possibles comprovacions de valors, de fet, la mateixa Llei general tributària cita textualment "el valor real dels béns immobles de naturalesa urbana es podrà estimar a partir del valor cadastral que figure en el corresponent registre fiscal" però mai pot aplicar-se sense una individualització.

En eixe sentit, les dades que consten en la Direcció General del Cadastre han de ser contrastades *in situ* per l'Administració per mitjà d'una visita a l'immoble, perquè la descripció cadastral no ha de coincidir necessàriament amb la realitat i, de fet, actualment, la valoració cadastral pot estar en alguns casos molt per damunt del valor de mercat.

4.4. Drets en l'àmbit dels servicis socials i igualtat

La Carta de Drets Socials de la Comunitat Valenciana, regulada per la Llei 4/2012, de 15 d'octubre, articula el conjunt de principis, drets i directrius que informen l'actuació pública de la Generalitat en l'àmbit de política social, i és expressió de la convivència social dels valencians i les valencianes

El Síndic de Greuges, com a alt comissionat de les Corts Valencianes, té encomanada la defensa dels drets i les llibertats compresos en el títol I de la Constitució i del títol II de l'Estatut d'Autonomia, així com la defensa dels drets i llibertats reconeguts en la Carta de Drets Socials, i ha de garantir la seua efectivitat.

En la consecució d'esta comesa, el Síndic de Greuges supervisa l'actuació de l'Administració Pública de la Comunitat Valenciana i ha d'informar anualment les Corts Valencianes del resultat de la seua gestió.

En l'informe anual corresponent al 2015, pel que fa a l'àmbit de servicis socials i igualtat, han de ser destacats els assumptes que han donat lloc a l'obertura d'una queixa en el Síndic de Greuges per entendre que poden implicar la vulneració dels drets reconeguts en la Carta de Drets Socials de la Comunitat Valenciana i la resta de la normativa d'aplicació.

1. SITUACIÓ DELS SERVICIS SOCIALS GENERALS A LA COMUNITAT VALENCIANA

La normativa estatal en matèria de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local (Llei 27/2013, de 27 de desembre) preveia, a partir de l'1 de gener del 2016, la modificació competencial de les prestacions de servicis socials que han estat atribuïdes a les entitats locals.

Esta modificació afecta el model de servicis socials implantat en la Comunitat Valenciana des de 1989, en el qual les entitats locals es conformen com una xarxa de proximitat en la prestació de servicis socials d'atenció primària.

La pretensió de relegar les entitats locals a mers avaluadors de les necessitats socials i prestadores de servicis d'emergència, ha tingut una forta contestació professional tant a escala estatal com de Comunitat Autònoma.

Reflex d'esta disconformitat és la queixa presentada davant del Síndic de Greuges en què el Col·legi Oficial de Treballadors Socials d'Alacant exposa la seua preocupació per les repercussions que l'esmentada modificació comporta per a la garantia dels drets socials de les valencianes i els valencians.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ha manifestat la seua aposta clara per mantindre la municipalització de la prestació de servicis socials, una aposta que ha estat concretada en la publicació del Decret Llei 4/2015, de 4 de setembre, i s'ha paralytat l'aplicació de la nova normativa, fins que no siguen aprovades les normes que regularan el sistema de finançament de les comunitats autònomes i hisendes locals. Respecte de la posició mantinguda pel Síndic de Greuges, quant a esta matèria, es farà referència en l'apartat de queixes del present informe.

2. DRETS CONTRA LA POBRESA I L'EXCLUSIÓ SOCIAL (article 16.1 de la Carta de Drets Socials de la Comunitat Valenciana)

En el Síndic de Greuges es tramita una queixa d'ofici sobre la situació de les famílies en risc de pobresa i exclusió social, amb especial referència a la pobresa infantil.

L'objectiu de l'informe és conèixer les dades més rellevants referides als indicadors de pobresa i exclusió en la Comunitat Valenciana i les mesures que des de les diverses administracions públiques s'han posat en funcionaments per a pal·liar-los.

En la tramitació de la queixa s'estan revisant els informes que respecte d'això han elaborat entitats de reconegut prestigi com ara Càritas (Fundació FOESSA), Creu Roja, Save the Children, UNICEF, EAPN, etc.

De la mateixa manera, des del Síndic de Greuges es va elaborar un qüestionari amb l'objecte de conèixer els problemes que, tant els equips municipals de servicis socials, com les ONG que treballen en este àmbit, consideren que afecten en major grau la població i els programes disposats actualment per a la seua atenció. En l'esmentat qüestionari se sol·licita que s'indiquen l'efectivitat dels programes implantats i les mesures que caldria adoptar perquè la resposta donada per les administracions fóra més efectiva.

Atesa la complexitat de l'informe s'ha subscrit un acord de col·laboració amb la Universitat d'Alacant i està prevista la conclusió de l'informe en el primer semestre de 2016.

3. RENDA GARANTIDA DE CIUTADANIA (article 17 de la Carta de Drets Socials de la Comunitat Valenciana)

Davant de l'important nombre de queixes presentades per ciutadans/es de la Comunitat Valenciana, referides a la demora en la resolució de sol·licituds de la Renda Garantida de Ciutadania, el Síndic de Greuges va iniciar una queixa d'ofici per a estudiar el procediment de gestió d'esta prestació seguida per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

En l'apartat de queixes d'ofici es farà menció expressa a esta queixa així com a les recomanacions realitzades pel Síndic de Greuges per a millorar la gestió de la Renda Garantida de Ciutadania.

Tanmateix cal destacar que, amb caràcter general, el Síndic de Greuges conclou que:

L'actual gestió de la Renda Garantida de Ciutadania ha provocat la pèrdua de la seua finalitat última, que no és una altra que la consecució de la inserció sociolaboral dels seus perceptors, i no complix ni amb la seua funció assistencial de donar cobertura a les necessitats bàsiques de les persones en situació de necessitat.

Vinculada a les demores en les resolucions d'expedients de Renda Garantida de Ciutadania es troba la qüestió del reconeixement dels efectes econòmics de la prestació. Les modificacions legals operades sobre esta qüestió han comportat la vulneració dels drets de les persones sol·licitants, en no reconèixer com a dret a la percepció de l'ajuda el temps que l'Administració autonòmica demora la seua resolució.

En la línia de les recomanacions emeses pel Síndic de Greuges, la Sentència núm. 93/2015, de 6 de febrer del 2015, de la Sala Contenciosa Administrativa, Secció Cinquena, del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana (STSJCV) ha posat fi a esta vulneració de drets.

No obstant això, preocupa al Síndic de Greuges les actuacions que durà a terme la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per a rescabalar les persones afectades del perjudici econòmic causat en aplicació de la normativa legal ara declarada nul·la.

4. DRETS EN RELACIÓ AMB LA PROTECCIÓ DE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA (article 9 De la Carta dels Drets Socials de la Comunitat Valenciana)

Les queixes presentades per ciutadans i col·lectius representatius, en relació amb la gestió per l'Administració autonòmica, de la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència, ha comportat, com en anys anteriors, el nombre més gran de les tramitades en l'àmbit dels servicis socials i igualtat.

Les queixes tramitades pel Síndic de Greuges en matèria de possible vulneració de drets reconeguts a les persones en situació de dependència s'han referit principalment als assumptes següents:

4.1. Demora en resolució del Programa Individual d'Atenció (PIA)

Hem sabut en els últims anys de nombrosos expedients iniciats per persones que van sol·licitar la valoració de dependència i que, quan han transcorregut més de sis mesos (nombroses vegades fins i tot més de quaranta i cinquanta mesos), encara no tenen resolt el PIA.

Els informes que emet la Conselleria han tingut distints formats però la informació facilitada acredita que els expedients segueixen sense ser resolts i per tant es lesiona el dret de les persones dependents a rebre les prestacions que legalment els correspon conforme al grau de dependència reconegut.

En els últims informes remesos per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives es referix el gran nombre d'expedients que es trobaven sense resoldre, fins i tot "ocults" i que han hagut

de ser assumits des del començament de la seua gestió. La referida informació pot resultar útil per a conèixer les dificultats de gestió de la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència a què haurà de fer front la Conselleria, però en cap cas dóna resposta a la vulneració de drets individuals que la no-resolució de l'expedient comporta per a la persona dependent que presenta la seua queixa davant del Síndic de Greuges.

A més d'allò que s'ha indicat, ens trobem amb altres dificultats que afecten el compliment efectiu de les RECOMANACIONS que en esta matèria realitza el Síndic de Greuges i que són ACCEPTADES formalment per la Conselleria d'Igualtat i polítiques Inclusives.

Així, el Síndic RECOMANA a la Conselleria, que amb caràcter urgent reconega i atorgue les prestacions que corresponen d'acord amb el PIA.

La Conselleria ACCEPTA la RECOMANACIÓ puntualitzada amb els mateixos arguments exposats en el seu informe inicial, és a dir, sense concretar la data en què resoldrà.

En algun moment fins i tot el Síndic de Greuges ha sol·licitat concreció de l'acceptació, i l'ha requerit perquè indique la data prevista per a la resolució del PIA.

La Conselleria responia a esta petició de concreció utilitzant els mateixos arguments de l'informe inicial, expressats de forma literalment idèntica, sense cap concreció.

La situació s'agreuja quan ni tan sols s'ha realitzat la valoració o s'ha emés la resolució de grau que, almenys, ofereix alguna garantia al ciutadà.

4.2. Demora en resolució del PIA a menors dependents.

Una especial atenció han de meréixer els casos de menors dependents. Les demores en les resolucions de valoració o de PIA són significatives en estos casos en què atés que en els anys de la infància el recurs professional és molt limitat i el considerat més òptim és el del curador no professional, ens trobem que un dels progenitors, usualment la mare, renuncia al seu treball per a ocupar-se del xiquet. Es produïx una doble victimització en renunciar a l'ocupació i no rebre la prestació com a CNP.

4.3. No-reconeixement de drets als hereus de persones mortes sense haver-se resolt el PIA.

Es tracta d'expedients els promotors dels quals són hereus de persones dependents, amb reconeixement de grau, que han mort sense que s'haguera resolt el PIA després d'una dilatada demora.

En la majoria dels expedients de queixa es comprova:

- Que eren persones valorades, moltes vegades, com a grans dependents

- Que el temps transcorregut entre la presentació de la sol·licitud i la defunció de la persona dependent oscil·la entre els dos anys i els quatre anys.
- Que, abans de la defunció, la persona dependent havia acceptat i signat la prestació econòmica com a Proposta de Programa Individual d'Atenció.
- Que les causes de la demora no són imputables a les persones que havien sol·licitat la valoració, sinó a la inacció de l'Administració.

Alhora que la defunció de la persona dependent es produïx i han transcorregut més dels sis mesos legalment establits per a la resolució de l'expedient, considerem que pot existir responsabilitat patrimonial de la Conselleria per no estar acreditat en l'expedient els motius del retard a emetre la resolució aprovatòria del PIA.

Les resolucions emeses pel Síndic de Greuges respecte d'estos expedients conclouen amb la RECOMANACIÓ a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que, d'ofici, incoe expedient de responsabilitat patrimonial, per haver-se sobrepassat el termini legal per a la resolució de l'expedient sense que haguera emés el corresponent PIA i que es notifique als familiars possibles drethavents a fi que exercisquen el que al seu dret convinga.

La Conselleria, de forma sistemàtica, NO ACCEPTA LA RECOMANACIÓ del Síndic de Greuges, encara que informa que, efectivament hi ha una demora (entre dos i quatre anys, segons els expedients) sense explicar els motius pels quals es produïx esta demora i en tot cas sense justificar que la causa siga imputable a la persona dependent.

A més, la Conselleria suggerix a la sindicatura que comuniqui al promotor de la queixa que, si ho considera oportú la persona legitimada per a això, presente per la seua banda sol·licitud per a la iniciació del procediment de responsabilitat patrimonial que serà resolt pels òrgans de la Conselleria segons el que disposa el dret.

El Síndic reitera que la Conselleria està legalment obligada a iniciar d'ofici l'expedient de responsabilitat patrimonial, una responsabilitat que han declarat diverses sentències del TSJ.

En els seus últims informes, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives indica al Síndic de Greuges que “si bé és sensible als drets d'estes persones, a causa de la situació que s'han trobat, amb 40.000 sol·licituds de persones que encara no han tingut reconegut cap dret dins del sistema, es donarà prioritat a la utilització de recursos limitats disponibles per a la resolució de les peticions d'estes persones que actualment es troben en total desemparament”.

Des del Síndic de Greuges no podem acceptar esta priorització en el reconeixement de drets. A les persones mortes sense tindre resolt el seu PIA, se'ls ha vulnerat el seu dret a rebre en vida les prestacions que li corresponien d'acord amb el seu grau de dependència. En molts casos, han sigut els hereus els qui han cobert les despeses derivades de l'atenció als seus familiars amb la minva econòmica que això comporta i que, moltes vegades, ha provocat un endeutament que precaritza la seua situació econòmica durant diversos anys.

4.4. Resolucions de retroactivitat i la suspensió de dos anys.

Es tracta de persones a qui se'ls va reconèixer un grau de dependència en vigor, però que la resolució del seu Programa Individual d'Atenció (PIA) es va demorar més dels sis mesos legalment establits.

En rebre el PIA corresponent, se'ls reconeixen uns efectes retroactius que no cobrixen el període de demora en la resolució de l'expedient.

La Conselleria argumenta que la minoració de quantia reconeguda en concepte de retroactivitat es fonamenta en l'aplicació de la disposició transitòria novena del Reial decret llei 20/2012,

En el cas d'aquelles persones que hagen presentat una sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència amb anterioritat a l'entrada en vigor d'este Reial decret llei que es trobe pendent de resolució a eixa data, el dret d'accés a les prestacions econòmiques per a cures en l'entorn familiar i suport a curadors no professionals previstes en l'article 18 de la Llei 39/2006, derivades del reconeixement de la situació estaran subjectes a un **termini suspensiu màxim de dos anys**, comptador des de la data de resolució de reconeixement de les prestacions o, si escau, des del transcurs del termini de sis mesos des de la presentació de la sol·licitud sense que s'haja dictat i notificat resolució expressa de reconeixement de la prestació, un termini que s'interrompra en el moment en què l'interessat comence a percebre la prestació.(...).

El Síndic de Greuges considera que en la resolució en què es reconeix el dret a percebre els efectes retroactius produïts per la demora en la resolució del PIA hauria d'especificar-se amb claredat que la “suspensió” no és “supressió” ni “anul·lació”, per la qual cosa el dret a l'accés a les prestacions ha de ser reconegut i només suspés el pagament de les prestacions. Per això RECOMANA a la llavors Conselleria de Benestar Social el reconeixement exprés del dret a la percepció dels efectes retroactius.

La Conselleria NO ACCEPTA la RECOMANACIÓ del Síndic de Greuges i argumenta que es tracta de l'aplicació d'allò que s'ha preceptuat en el RD 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per a garantir l'estabilitat i foment de la competitivitat i que esta normativa és estatal i de compliment obligatori.

El passat 23 d'abril del 2015 el Síndic es va dirigir al Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat (Consell Territorial del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència) sobre este particular, i el 27 de maig ens responia, després d'una breu exposició de motius, que:

(...) va ser necessari establir mesures de millora per a simplificar i ordenar la normativa de desplegament de la llei, a fi de donar més transparència al Sistema i permetre el seu manteniment present i futur.

D'esta manera, es va dictar el Reial decret llei 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per a garantir l'estabilitat pressupostària i el foment de la competitivitat, **i s'establia la possibilitat, no obligatorietat**, que les comunitats autònomes puguen establir un termini màxim de dos anys per a la suspensió de la prestació o bé terminis més curts.

Este Institut (de Majors i Servicis Socials) continua treballant amb les comunitats autònomes en el si del Consell territorial, per a avançar en la millora de la Llei 39/2006, de 14 de desembre.

Però cal tindre en compte que és competència d'aquelles reconèixer el grau de dependència, determinar les prestacions que corresponen a les persones beneficiàries i proveir els distints modes en la gestió de les prestacions.

El Síndic de Greuges entén, per tant, que és potestat de la Generalitat Valenciana eliminar o reduir eixe termini de dos anys que actualment s'està aplicant en la suspensió del pagament de la retroactivitat deguda i que està impedit a molts dependents veure l'efectivitat del seu dret.

De la mateixa manera considera que en les resolucions de retroactivitat i l'efectivitat del dret caldria fixar l'import en la seua totalitat (i no restar l'import degut de dos anys), indicar quan es podrà fer efectiu el pagament complet i davant de qui reclamar, a més de considerar eixa resolució com a document que reconeix davant de l'Administració eixe deute.

4.5. Demora en el cobrament de les mensualitats de prestacions reconegudes en el PIA a persones que han mort

Els familiars de les persones dependents difuntes que presenten estes queixes indiquen que han patit demores de fins a dos mesos en els pagaments de les prestacions que tenien reconegudes les persones traspassades. Les quanties degudes corresponen a les mensualitats immediatament anteriors a la data de la defunció de la persona dependent.

Esta demora obliga els hereus a iniciar un complex procediment per a cobrar la quantia deguda, com si es tractara de part de l'herència.

El Síndic de Greuges recomana a la Conselleria que les mensualitats degudes s'ingressen en el compte en què es feia fins a la defunció de la persona dependent i que este pagament es realitze abans d'iniciar el procediment de liquidació de l'herència.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives **NO ACCEPTA** la RECOMANACIÓ del Síndic de Greuges "atés que l'expedient es troba paralitzat per falta de documentació imprescindible per al seu reconeixement com a hereus de la persona dependent difunta.

En reunions mantingudes amb la Conselleria, expressa la seua voluntat d'estudiar la fórmula administrativa que permeta el compliment de la RECOMANACIÓ del Síndic de Greuges.

4.6. Entrada en vigor del reconeixement de drets a les persones valorades amb un grau 1 de dependència

Les queixes presentades afecten persones que tenen reconegut un grau I de dependència i van veure demorada, per aplicació del que disposa el Reial decret 20/2012, de 13 de juliol, l'efectivitat del seu dret a rebre les prestacions del Sistema d'Atenció a la Dependència fins a l'1 de juliol del 2015. cal recordar que inicialment la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència fixava com a data d'entrada en vigor dels drets reconeguts a les persones dependents valorades amb grau I, nivell 2, l'1 de gener del 2011 i als reconeguts amb grau I, nivell 1, a partir de l'1 de gener del 2013.

A criteri del Síndic de Greuges, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives hauria d'haver iniciat d'ofici la tramitació d'estos expedients a fi de tindre resolt els corresponents Programes Individuals d'Atenció (PIA) a data 1 de juliol del 2015.

En la data de tancament d'este Informe (31.12.2015) la Conselleria no s'ha pronunciat respecte d'això.

4.7. No-resolució del PIA a persones que es traslladen d'altres comunitats autònomes

Les queixes presentades afecten persones que residien en una comunitat autònoma diferent de la Comunitat Valenciana. En eixa comunitat autònoma se'ls havia reconegut un grau de dependència i tenien resolt el corresponent PIA pel qual percebien les prestacions a què tenien dret.

D'acord amb el que disposa la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència, en produir-se el trasllat de domicili a una altra comunitat autònoma, en este cas a la Comunitat Valenciana, no es requerix de nova valoració de grau de dependència, però és necessària l'elaboració d'un nou PIA.

El motiu de presentació de les queixes és la important demora que les persones dependents que, recordem ja percebien prestacions, han de suportar fins que es resol el PIA per part de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

Ens trobem amb el fet que algunes de les persones dependents afectades es traslladen de domicili per acostament a la família a causa de l'agreujament del seu estat de salut i que moren un parell de mesos després que la Conselleria haja resolt el seu PIA, transcorreguts alguns mesos d'interrupció de la prestació per l'indicat canvi de domicili.

4.8. Possibles abusos comesos per curadors no professionals

El Síndic de Greuges rep queixa en què la persona interessada posa en el seu coneixement que és familiar d'una persona dependent atesa per una persona aliena a la família. Els fets denunciats posen de manifest un possible delictes atés que han comprovat un “buidatge” de comptes bancaris, vendes de pis propietat de la persona dependent i alguns altres fets semblants que afecten greument el patrimoni de la persona dependent.

Estos fets, tot i haver sigut detectats parcialment pels Servicis Socials de l'Ajuntament de Sagunt, no van poder ser evitats, atesa la impossibilitat d'actuar de forma preventiva.

Des del Síndic de Greuges es realitza a l'Ajuntament de Sagunt la RECOMANACIÓ que elabore un protocol específic de detecció de possibles abusos a majors en el seu municipi. Aquell Ajuntament, en entendre que esta qüestió era d'interés de tota la Comunitat Valenciana, es va dirigir a la llavors Conselleria de Benestar Social que, en la seua resposta, li va indicar que es comprometia a elaborar el protocol proposat.

Fins i tot mitjançant esta resposta a la RECOMANACIÓ, el Síndic de Greuges va considerar necessari obrir una queixa d'ofici respecte del procediment d'actuació davant de possibles casos d'abusos a majors dependents per part de les persones que exercixen com a curadors no professionals en tindre coneixement d'altres casos.

En esta queixa se sol·licita de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que ens indique les mesures que s'estan executant i quines es tenen previstes per a evitar situacions com les descrites amb anterioritat.

En data tancament d'este Informe, estem esperant rebre la resposta, encara que la Conselleria ja ha mostrat verbalment el seu interés en la redacció d'un protocol que evite els abusos a majors dependents per part dels seus curadors.

5. DRETS RECONEGUTS A LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

5. 1 Aplicació en el sector de la discapacitat del Decret 113/2013, de 2 d'agost, del Consell, pel qual s'establix el règim i les quanties dels preus públics que cal percebre en l'àmbit dels Servicis Socials i de la Llei de taxes

Per la llavors Conselleria de Benestar Social es van emetre resolucions individuals que establien la participació econòmica en el cost dels servicis utilitzats per persones amb discapacitat a partir de l'1 de gener del 2014.

El pagament efectiu de les resolucions emeses per a eixe període, ha sigut molt desigual (centres que han cobrat als usuaris i altres que no ho han fet).

La Secció Tercera de la Sala Contenciosa Administrativa del TSJ va resoldre (octubre 2014 la primera) recursos presentats per FEAFES i CERMI i declarava la íntegra nul·litat de ple dret del Decret 113/2013.

La Conselleria va mantindre el cobrament de la participació econòmica segons resolució individual, fins al 31 de desembre del 2014, i justificava esta mesura en el fet que les sentències del TSJ no havien adquirit fermesa atés que s'havia presentat RECURS DE CASSACIÓ davant del Tribunal Suprem.

A partir de l'1 de gener del 2015, la participació econòmica dels usuaris en el cost del servici (tercera edat i discapacitats) es regula com a TAXA (Llei de mesures fiscals, gestió administrativa i financera i de l'organització de la Generalitat exercici 2015).

El Síndic ha RECOMANAT a la Conselleria que deixara sense efecte les resolucions emeses en l'exercici 2014 i que els cobraments rebuts en este concepte (persones amb discapacitat) siguen compensats en 2015.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va desistir de l'esmentat recurs de cassació interposat davant del Tribunal Suprem, per la qual cosa la Sentència de TSJ ha adquirit fermesa.

No obstant això, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusiva manifesta que no compensarà, d'ofici, els cobraments indegudament percebuts, corresponents a l'exercici 2014. En tot cas, respondrà a les reclamacions judicials que presenten les persones afectades.

Esta posició de la Conselleria resulta contrària a les recomanacions del Síndic de Greuges que ha sostingut, en tot cas i amb suport en pronunciaments jurisdiccionals, la necessitat rescabalar als afectats per la indeguda aplicació d'un decret declarat nul de ple dret.

En este sentit, és necessari recordar que el TSJ, en resposta a la sol·licitud de complementació de la sentència que anul·lava el Decret 113/2013, va desestimar tal pretensió encara que afegia:

Sense perjudici del dret dels afectats a entaular les accions que consideren convenients en cas d'haver abonat el preu públic practicat sota la cobertura del Decret 113/2013, perquè la nul·litat obri jurídicament la via per a la sol·licitud de devolució dels ingressos esdevinguts en indeguts o, subsidiàriament, l'exigència de responsabilitat patrimonial de l'Administració de la Generalitat Valenciana.

De la mateixa manera i en relació amb l'aplicació en 2015, de la modificació de la Llei de taxes, indica la Conselleria que efectuarà, com així ha fet, una nova modificació de la Llei de taxes que serà aplicable a partir de l'1 de gener del 2016, i no escau la devolució o compensació d'allò que s'ha cobrat en 2015, llevat dels casos en què estiga obligada per sentència judicial.

5. 2 Abandó de recursos per persones discapacitades en no poder assumir el copagament

L'aplicació, en 2014, del Decret 113/2013, de 2 d'agost, del Consell, pel qual s'establix el règim i les quanties dels preus públics que cal percebre en l'àmbit dels servicis socials, va provocar l'abandó de recursos en què eren ateses les persones amb discapacitat.

De les dades aportades per la llavors Conselleria de Benestar Social resulta que en el període comprés entre l'1 de gener i el 20 d'octubre del 2014 s'havien produït 310 baixes (en totes les modalitats de centres d'atenció a persones amb discapacitat) la causa de les quals, segons la pròpia Conselleria, és qualificada com "RENÚNCIA".

Entenem que esta renúncia es produïx com a efecte de la participació de l'usuari en el cost del servici, implantat a partir de l'1 de gener del 2014, alhora que eixa era la pregunta concreta que esta institució va realitzar a la Conselleria.

El Síndic ha emés Resolució amb dues RECOMANACIONS a la Conselleria:

- Que deixen sense efecte les resolucions administratives per les quals s'establia la participació econòmica dels beneficiaris (persones amb discapacitat) en el cost del servici a partir de l'1 de gener del 2014 i fins al 31 de desembre del 2014, i s'adopten les mesures legals corresponents per a la compensació dels pagaments efectivament realitzats en este concepte pels beneficiaris.
- Que la Conselleria estudeie de manera urgent la situació en què es troben les 310 persones que han renunciat a continuar en els distints servicis en què eren ateses, i adopte les mesures oportunes per a garantir la seua assistència integral i la seua inclusió en la comunitat.

A pesar que la Resolució va ser signada el 15 de gener del 2015, i després de diversos requeriments demanant a la Conselleria que indique si accepte o no les recomanacions realitzades pel Síndic de Greuges, en data tancament d'este Informe **no s'ha rebut cap resposta**.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ha manifestat que actuaran per a recuperar les baixes produïdes per causa del copagament.

1. Ingrés de persones tutelades (trastorn mental) per la Generalitat en centres residencials.

Els promotors de la queixa 201412638 (AERTE) van manifestar:

- Que en els centres d'AERTE són ateses persones tutelades per l'Administració de la

- Generalitat que patixen algun tipus de trastorn mental greu.
- Que l'ingrés d'estes persones en els centres d'AERTE s'ha realitzat des de les distintes direccions territorials de la Conselleria i l'abonament del cost del servici havia d'haver sigut resolt a través de prestacions econòmiques individualitzades d'atenció residencial (PEI) o de prestacions vinculades al servici (PVS) d'atenció residencial en el cas de les persones valorades com a dependents.
 - Que en els centres d'AERTE no s'han rebut resolucions de concessió ni de PEI ni de PVS.
 - Que des de 2011 no hi ha relació contractual entre els titulars dels centres que atenen persones tutelades i la pròpia Generalitat.
 - Que la no-existència de contractes ni de resolucions de prestacions individualitzades ha provocat que, durant tot l'any 2014 no hagen percebut cap ingrés en concepte d'atenció residencial de persones tutelades per la Generalitat que patixen malaltia mental greu.
 - Que atés que les PEI d'atenció residencial es convoquen anualment, tenen caràcter gracieable (concessió limitada a dotació pressupostària) i fins a la data no han sigut resoltes, temen que puguen deixar de fer-se efectives i generen un dèficit insostenible per als centres.

La queixa es presenta en data de 23/12/2014 i la preocupació es manifesta en relació amb el pressupost de 2014.

La Conselleria ens informa de la totalitat del pagament de PEI i PVS de persones tutelades ingressades en centres d'AERTE a Alacant i Castelló, i sols falten algunes ajudes de la província de València.

Se sol·licita informació a AERTE perquè ens confirme este fet però fins a la data de tancament d'este Informe no hem obtingut resposta.

Segons informa AERTE, en els seus centres són atesos, almenys, 28 casos de persones amb malaltia mental que no tenen resolta la PEI.

La tramitació de la queixa ha donat lloc a l'obertura d'una queixa d'ofici referida a l'exercici, per part de la Generalitat, de càrrecs tutelars assumits sobre persones majors d'edat.

1. Atenció residencial a persones amb malaltia mental crònica a la Comunitat Valenciana

Els dies 24 i 25 de novembre del 2014, tècnics del Síndic de Greuges van visitar el Centre de Tipologia Mixta La Morenica ubicat a Villena (Alacant).

L'esmentada visita es produïx després de rebre invitació de la Defensora del Poble, dirigida al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, perquè tècnics d'esta institució acompanyaren el personal comissionat per la Defensora del Poble dins de les activitats previstes com a Mecanisme Nacional de Prevenció de la Tortura.

De la visita cursada i la informació obtinguda, tant visual com documental, així com de les reunions mantingudes amb els responsables del centre, es van detectar una sèrie de qüestions que per la seua rellevància aconsellaven un estudi en més profunditat.

Les qüestions a què ens referim són les següents:

- Autorització judicial d'ingrés.
 - Vigilància i seguiment judicial dels internaments.
 - Seguiment de la situació de les persones tutelades per la Comissió Valenciana de Tuteles.
 - Temps d'estada de les persones ingressades.
 - Tractament psiquiàtric que reben des de les USM – A i des del propi centre.
 - Dotació de personal (suficiència, qualificació, etc.).
- Població atesa de perfil molt dispar (dificultats d'intervenció).

A la vista d'això anterior, es va acordar l'OBERTURA D'UNA QUEIXA D'OFICI a fi d'elaborar un informe sobre l'atenció que reben les persones amb malaltia mental crònica en els centres especialitzats de malalts mentals (CEEM) de la Comunitat Valenciana i l'atenció psiquiàtrica que es dispensa des de les unitats de salut mental (USM-A).

El resultat de la tramitació de la queixa d'ofici ha donat lloc a l'elaboració d'un informe especial que serà presentat a les Corts Valencianes d'acord amb el que disposa la normativa vigent.

5. DRETS A LA PROTECCIÓ JURÍDICA DE LES PERSONES MENORS D'EDAT (article 6 de la Carta de Drets Socials de la Comunitat Valenciana)

La supervisió de les actuacions dutes a terme per les distintes administracions públiques valencianes amb competència en matèria de protecció jurídica a les persones menors d'edat que pogueren trobar-se en situació de risc o desemparament ha tingut una especial rellevància en les actuacions dutes a terme pel Síndic de Greuges en l'exercici 2015.

Un exemple d'això ha sigut la creació, pel Síndic de Greuges, de l'Observatori del Menor, com un espai de participació de professionals de distintes àmbits que permetrà al Síndic disposar d'informació actualitzada sobre actuacions de distintes administracions que pogueren vulnerar drets reconeguts a la infància i a l'adolescència.

Tenen una especial importància les actuacions del Síndic en esta matèria atesos els canvis legislatius produïts al juliol del 2015 i que impliquen modificacions de molt d'impacte en el sistema de protecció a la infància i a l'adolescència a escala estatal.

Des del Síndic de Greuges s'han tramitat queixes a instància de part relacionades principalment amb assumptes referits a:

- 1 Disconformitat amb mesures de protecció adoptades per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.**

Estes queixes presentades principalment per part de pares o familiars de menors declarats en situació de desemparament per part de la Conselleria són tractades amb especial interès per part del Síndic de Greuges, atesa la rellevància de la mesura.

En alguns casos es tracta de reclamacions presentades per disconformitat amb la declaració administrativa de situació de desemparament que comporta la separació del seu nucli familiar en estar acreditada una situació de greu desprotecció.

Les actuacions del Síndic consistixen a requerir la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives informes que justifiquen l'adopció de l'esmentada mesura de protecció així com del procediment dut a terme per a l'emissió de la corresponent resolució administrativa. De les queixes tramitades no s'ha comprovat cap irregularitat en l'actuació de l'administració en esta matèria.

Igualment s'han presentat queixes referides a l'establiment i execució del règim de visites establert entre menors tutelats i els seus familiars, que han donat lloc a algunes recomanacions del Síndic de Greuges que s'exposaran en detall en l'apartat corresponent del present Informe.

2 Prestacions econòmiques d'acolliment familiar de menors.

Famílies acollidores, majoritàriament associades a la Plataforma en Defensa de l'Acolliment familiar de Menors de la Comunitat Valenciana, van presentar queixes referides a la gestió d'estes ajudes per part de la llavors Conselleria de Benestar Social.

En concret, les queixes presentades es referien que el procediment per a la concessió de les ajudes és el de concurrència competitiva, la qual cosa comporta que, en els casos que a la vista dels certificats presentats es comprovara que el total de les ajudes superara el crèdit disponible, es baremarien les famílies i es pagaria d'acord amb l'ordre de prelación (segons els punts) i alguna podria ser denegada (totalment o parcialment) per falta de pressupost.

Respecte de l'acolliment familiar amb família extensa, la Plataforma manifesta que estes famílies reben una quantitat en concepte de manutenció que és el 50% del que reben les famílies educadores, en concret 4,5 euros menor/dia, la qual cosa comporta una clara discriminació. Recorden els membres de la Plataforma que el nombre més gran d'acolliments familiars es realitzen amb família extensa.

Una altra qüestió referida a les famílies extenses es referix que al fet que no tenen el suport de l'entitat de seguiment, el qual correspon als equips municipals de servicis socials, la càrrega de treball de les quals els impediex realitzar una labor de suport davant de situacions que requerisquen d'este a fi d'evitar possibles fracassos.

Igualment es va tindre coneixement que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives estava denegant ajudes per acolliment familiar en els casos en què els sol·licitants mantingueren un deute amb l'Administració autonòmica.

Les recomanacions del Síndic en esta matèria han estat dirigides a una revisió i modificació del sistema de suport econòmic i tècnic a les famílies d'acollida, que garantisquen una major estabilitat així com la reducció de tràmits administratius, atés que els menors acollits es troben tutelats per la Generalitat. De la mateixa manera s'ha recomanat que s'excloquen els deutes tributaris dels acollidors com a causa de denegació de les ajudes la finalitat última dels quals és el benefici del menor.

3 Demora en els pagaments a institucions que gestionen centres de protecció de menors

Este problema que es repetix de forma recurrent afecta d'una manera molt especial tant l'atenció dels menors atesos en estos centres, que hem de recordar són majoritàriament tutelats de la Generalitat, com els treballadors i les treballadores.

Les últimes dades demanades de l'Associació Professional d'institucions de Menors (APIME) ens parlen d'una demora mitjana de 85 dies.

Estes demores obliguen les institucions a disposar de pòlisses de crèdit bancari, els interessos de les quals a data de l'informe ascendien a una quantitat que oscil·la entre els 150.000 i 200.000 euros.

La quantitat anteriorment indicada hauria de repercutir en els menors que estan tutelats per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i són atesos en centres d'acollida dependents de les entitats que formen part d'APIME i no obstant això repercutixen en beneficis per a entitats bancàries.

En una telefonada rebuda en esta institució el passat 26 de novembre se'ns indicava que en aquella data la demora en el pagament del contracte CNMY/13/03-3/99 de gestió de places d'acollida en centres de menors és de cinc (5) mesos el que comporta una quantitat deguda de 17.351.366 euros en centres d'acollida i 1.040.000 euros en centres de dia.

Esta demora en el pagament produïa que els centres tingueren dificultats molt greus per a l'adquisició de productes bàsics d'alimentació, neteja, etc. per a l'atenció als menors i les menors que s'hi atenen.

De la mateixa manera, hi ha entitats que van haver de no fer efectiva la nòmina dels treballadors corresponent al mes de novembre del 2015.

Esta situació ha provocat la presentació d'una denúncia expressa davant de la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana.

El Síndic de Greuges ha requerit informe a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i estem esperant la seua emissió en la data d'elaborar este Informe (31.12.2015).

4 Disconformitat amb els mòduls econòmics que en concepte de despeses de manteniment són aplicats als centres de protecció per considerar-los desajustats negativament respecte dels aplicats en centres de reforma

Mentre les entitats pertanyents a APIME van experimentar una disminució econòmica i de personal important, els centres pertanyents a la Fundació Diagrama Intervenció Psicosocial (majoritàriament centres de reforma), van tindre un increment d'ingressos anuals, sense causa justificada, que xifren entre un 21% a un 29% aproximadament.

La possible sobre finançament dels centres de reforma gestionats per la Fundació Diagrama Intervenció Psicosocial, atenent a les dades aportades, tant pel promotor de la queixa com per la Conselleria de Benestar Social es derivaria de la part del mòdul econòmic referit a despeses de funcionament alhora que les prestacions exigides per a ambdós sistemes (protecció i reforma), són molt semblants.

De les dades que es troben en els expedients es desprén que les quantitats assignades a despeses de funcionament (no personal) al mòdul econòmic (plaça/ dia) en els centres de protecció ascendixen a 12,82 euros/dia (13,14 euros/menor/dia quan es tracta de centre de protecció de formació especial i terapèutica) mentre que en els centres de reforma ascendixen a 52,69 euros/menor/dia.

El Síndic de Greuges va emetre, entre d'altres, la següent RECOMANACIÓ a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives:

Revise les justificacions dels contractes adjudicats a entitats que gestionen centres de reforma, amb especial referència als gestionats per la Fundació Diagrama Intervenció Psicosocial, a fi d'aclarir si haguera pogut existir un sobrepagament injustificable a estos.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ens indica que realitza la revisió de justificacions d'acord amb el que estableix la Llei de contractes del sector públic. No obstant això, es considera necessari una revisió en major detall, alhora que, en cas de considerar-se adequat el mòdul de despeses de funcionament assignat als centres de reforma, tindria difícil justificació en mòdul assignat als centres de protecció, per ser este molt inferior al primer.

A més de les queixes a instància de part, el Síndic de Greuges ha tramitat queixes d'ofici sobre els assumptes següents:

- Desnonaments d'habitatge que afectaven menors tutelats.
- Atenció a casos d'assetjament i violència escolar.
- Exercici de tutela de menors per part de l'Administració autonòmica.
- Denegació d'ajudes econòmiques a famílies acollidores.
- Acolliment familiar i residencial de menors de 0-6 anys.
- Memòria d'impacte en infància i adolescència de normes autonòmiques.
- Centres de protecció específics per a l'atenció a menors amb problemes de conducta.

De la situació d'estes s'informarà en l'apartat corresponent del present informe.

6. DRETS D'IGUALTAT ENTRE DONES I HOMES

La igualtat entre dones i homes és un dret fonamental en el nostre ordenament jurídic. Per tant, com qualsevol altre dret fonamental, requerix que l'Estat i les administracions autonòmiques i locals garantisquen a la seua ciutadania el seu exercici real i li presten la protecció i la tutela necessària per al seu compliment.

Destaquem entre les lleis aprovades en el 2015 per la seua especial significació en relació amb esta temàtica la *Llei orgànica 1/2015, de 30 de març, per la qual es modifica la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal*, alguns dels articles de la qual introduïxen novetats en matèria de violència de gènere, com ara aquella que amplia l'àmbit d'imposició de la llibertat vigilada (art. 106 CP) que es podrà imposar en tots els delictes contra la vida (art. 140 bis); en els delictes de lesions i maltractament d'obra quan es tracta de víctimes de violència de gènere (art. 156 ter CP) i en els delictes de violència física o psíquica habitual (art. 173.2 CP).

La Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes, en què es partix d'un concepte ampli de víctima, per qualsevol delictes i siga quina siga la naturalesa del perjudici físic, moral o material que se li haja irrogat. Comprén la víctima directa, però també víctimes indirectes, com ara familiars o assimilats, on la protecció i el suport a la víctima no és només processal, ni depén de la seua posició en un procés, sinó que té una dimensió extraprocessal. Es basa en un concepte ampli de reconeixement, protecció i suport, amb l'objectiu de salvaguardar integralment la víctima. Les actuacions han d'estar sempre orientades a la persona, la qual cosa exigix una avaluació i un tracte individualitzat de tota víctima, sense perjudici del tracte especialitzat que exigixen certs tipus de víctimes, com és el cas de les víctimes de violència de gènere. Igualment preveu l'organització de les oficines d'atenció a les víctimes del delictes regulades, posteriorment, mitjançant el *Reial decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desenvolupa la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes, i es regulen les oficines d'assistència a les víctimes del delictes*.

Així mateix, al juliol es va aprovar la *Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència*, que preveu específicament mesures en matèria de violència contra els menors i destaca el reconeixement dels menors com a víctimes de la violència de gènere mitjançant la modificació de l'art. 1 de la Llei integral de violència de gènere. Com a conseqüència d'això es remarca en l'obligació dels jutges de pronunciar-se sobre les mesures de protecció que afecten els menors i s'aclarix el sistema de suspensió de la pàtria potestat, la custòdia i el règim d'estades de l'inculpat per violència de gènere.

Destaquem la problemàtica en relació amb els punts de trobada familiar. En 2015 s'han presentat el doble de queixes que l'any anterior sobre el funcionament dels punts de trobada familiar (PEF) i la meitat corresponen al PEF de València, l'únic que depén de l'Ajuntament de la ciutat ja que els altres 16 PEF existents depenen de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

Totes les persones promotores de les queixes consideren qüestionable la manera en què es propicien les trobades entre els i les menors i els seus progenitors i/o iaïos paterns, per part de la persona responsable del Centre.

Les actuacions en el Punt de Trobada Familiar provenen de resolucions judicials que obliguen a realitzar les visites dels menors amb els seus progenitors en el dispositiu, i per tant el Síndic de Greuges, per raons legals, no pot entrar a valorar ni les resolucions judicials ni aquells documents incorporats al procediment judicial. Al seu torn, no tenim àmbit competencial per a analitzar i valorar els informes psicològics o de peritatge que realitzen els professionals adscrits als centres.

Però dit això anterior, considerem important la funció dels punts de trobada com a espai neutral i idoni per a afavorir i fer possible que es mantinguen les relacions familiars del menor amb la seua família, quan en un procés de separació o divorci l'exercici del dret de visites és interromput o bé és de compliment difícil o conflictiu.

Es fa per tant necessari que les persones que treballen en estos centres atenguen els usuaris i usuàries amb la sensibilitat que es requerix per a tractar assumptes on les emocions i els conflictes familiars estan presents en la seua vida diària, i que afecta principalment les filles i fills. Els PEF han de vetlar per la seguretat i el benestar físic, i fomentar l'equilibri psicològic i social del menor, de les víctimes de violència domèstica i de qualsevol altre familiar vulnerable.

En relació amb la violència de gènere, l'any 2015 ha sigut especialment dur a la Comunitat València. Les xifres tant a Espanya com a la Comunitat varien segons les fonts.

Segons les dades de la Delegació del Govern per a la Violència Gènere, el nombre de dones assassinades per esta violència a Espanya l'any 2015 es va elevar a 56 dones i 9 menors. A la Comunitat Valenciana, 10 dones assassinades (6 a Alacant i 4 a València) i 2 menors.

La resta de dades (denúncies, ordres de protecció, etc.) no han sigut actualitzades per la Delegació a l'hora de redactar este Informe.

Respecte de les dades relatives a les víctimes mortals per violència de gènere hi ha una discrepància important entre les xifres oficials i les aportades per altres entitats i/o organitzacions, ja que segons estes a Espanya l'any 2015 van morir, a les mans de les seues parelles i/o exparelles, 67 dones, 5 menors i 1 home (parella d'una dona). A la Comunitat Valenciana 14 dones i 3 menors.

Esta discrepància possiblement estiga causada perquè algunes de les víctimes mortals no es computen, per part de la Delegació del Govern, com a víctimes de violència de gènere en aplicació de l'article 1 *Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció*

integral contra la violència de gènere, com per exemple el succés ocorregut el 2 de gener del 2015 a Elx (Alacant) on l'assassí mata la seua exparella i la germana d'esta o en el cas ocorregut el 7 d'agost a Conca, quan l'amiga va acompanyar l'exparella de l'assassí a recollir les seues coses a la casa i van ser les dues assassinades.

D'altra banda, cal assenyalar que l'art. 19 *Dret a l'assistència social integral* de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere obliga el Govern valencià a desenvolupar les mesures que garantisquen l'assistència a les dones víctimes de violència de gènere a la Comunitat Valenciana.

L'any 2014 s'aprova el Decret 63/2014, de 25 d'abril, del Consell, pel qual es desenvolupa el reglament per al reconeixement de les indemnitzacions i les ajudes econòmiques a les víctimes de violència sobre la dona, previstes en la Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana citada anteriorment, en compliment dels articles 16 i 55 de la llei; normes relatives al dret a indemnitzacions per causa de mort, i a la creació del fons d'emergències, que prevegen ajudes econòmiques immediates de pagament únic a les dones víctimes d'esta violència, a fi d'atendre les seues necessitats més urgents en casos d'emergència.

La Generalitat Valenciana en els pressupostos corresponents a l'any 2013 va aprovar una línia específica *Fons d'emergències contra la violència sobre la dona* amb una dotació de 200.000 euros, en el marc del Programa 323.10 Promoció de les Famílies i les Dones, l'execució de les quals corresponia a la DG de Família i Dona de la llavors Conselleria de Benestar Social. I ha disminuït esta quantitat a 75.000 euros en els pressupostos corresponents a l'any 2014.

La Generalitat Valenciana, en els pressupostos corresponents a l'any 2015, va aprovar igualment la línia *Fons d'emergències contra la violència sobre la dona* amb una dotació de 100.000 euros, també en el marc del Programa 323.10 Promoció de les Famílies i les Dones, l'execució de les quals correspon a la DG de Família i Dona de la llavors Conselleria de Benestar Social i en l'actualitat DG Institut Valencià de les Dones i per la Igualtat de Gènere de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

Amb data 23 de novembre del 2015 es va tindre coneixement, a través de resposta parlamentària, que els *Fons d'Emergència contra la violència sobre la dona* previstos en els pressupostos dels anys 2013 i 2014 que ascendien a 200.000 € i 75.000 € respectivament, no havien sigut executats pel llavors Govern de la Generalitat. Es van presentar 124 sol·licituds l'any 2013 i 78 l'any 2014 i no se'n va aprovar cap.

Es desconeixen les dades referents a les sol·licituds presentades durant l'any 2015 així com a l'execució pressupostària dels *fons d'emergència contra la violència sobre la dona* corresponent.

Destaquem també la dificultat expressada per dones víctimes de violència de gènere per a accedir al dret a un habitatge que, com a tal, està previst en La Llei 7/2012, de 23 de

novembre, de la Generalitat, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana (art. 17 i art. 57).

El Síndic, conscient de la problemàtica tan greu que significa la violència de gènere com a violació dels drets humans, està realitzant un *Informe especial sobre la situació de la violència de gènere a la CV*, amb la finalitat d'unificar tota la informació que permeta conèixer la situació real dels dispositius d'atenció a les dones víctimes de maltractament i a les seues filles i fills, així com avaluar la resposta que es presta per a la protecció i/o inserció d'estes dones, per part de les distintes administracions públiques.

En relació amb la resta de dades sobre la situació de les dones a la Comunitat Valenciana, a l'hora de la redacció d'este Informe encara no estan disponibles les corresponents a l'any 2015.

D'altra banda, el Síndic de Greuges, conseqüent amb la defensa dels drets d'igualtat entre dones i homes que ha de desenvolupar, i en compliment de l'article 51 de la *Llei 9/2003, de 2 d'abril, per a la igualtat entre homes i dones* per la qual es crea La Defensoria de la Igualtat de Gèneres, a fi de vigilar el compliment del que preveu, implementa el desenvolupament en el si de la pròpia institució.

Dins el compromís d'incorporació del principi de transversalitat de gènere en l'àmbit institucional podem destacar, en el marc dels objectius del Pla de Treball 2015 de la Xarxa de Defensories de Dones integrada en la FIO (Federació Iberoamericana de l'Ombudsman), l'elaboració de:

- *La Guia sobre la Implementació de la Declaració sobre el Dret a la Participació Política de les Dones.*
- *El Qüestionari*, per a recopilar informació, sobre els Drets Sexuals i Drets Reproductius en el marc del *Segon informe Especial de la Xarxa de Defensories de la Dona de la FIO.*

Així mateix, i en el marc del Programa d'Enfortiment de Capacitats Institucionals per a Transversalitzar el Gènere de la Xarxa anteriorment citada, s'està revisant, per part del Grup Pilot Intern, el *Diagnòstic de Transversalització de l'enfocament de gènere en el Síndic de Greuges* amb la finalitat d'elaborar el Pla d'Acció corresponent.

8. OBSERVACIONS GENERALS:

Volem destacar, en este apartat de situació de drets i llibertats, la dificultat que per al Síndic de Greuges està comportant l'atenció dels seus requeriments per part de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

La demora en l'emissió dels informes requerits pel Síndic de Greuges per a la tramitació de les queixes presentades per la ciutadania a institució és una constant que s'ha aguditzat en l'exercici 2015, alhora que ens trobem amb informes requerits a la llavors Conselleria de

Benestar Social, que han sigut reiterats fins a quatre vegades i als quals encara no hem obtingut resposta avui.

La falta de concreció de moltes de les respostes donades per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives solament augmenten la incertesa i el patiment de les persones afectades.

La no-resolució efectiva de les recomanacions realitzades pel Síndic de Greuges i acceptades per la Conselleria és una altra de les dificultats que posa en greu risc la credibilitat, tant de l'Administració autonòmica, com del Síndic de Greuges. Ens referim a persones que presenten queixes per assumptes pels quals anteriorment es van dirigir al Síndic de Greuges. Les recomanacions que inicialment van ser realitzades pel Síndic de Greuges, en el sentit que l'Administració donara resposta efectiva al problema plantejat, van ser acceptades per la Conselleria. No obstant això, l'incompliment reiterat de l'acceptació porta la ciutadania a plantejar una nova queixa davant del Síndic.

Totes estes qüestions estan motivant que la relació entre el Síndic de Greuges i la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives estiga esdevenint un encreuament de requeriments i respostes tardanes i innecessàries que augmenten la complexitat de la tramitació dels expedients i alentixen a l'excés la resposta que obtenen els ciutadans que es dirigeixen al Síndic de Greuges.

4.5. Dret a la salut

El dret a la protecció de la salut està reconegut en l'article 43 de la Constitució espanyola, el qual, així mateix, imposa als poders públics el deure d'organitzar i tutelar la salut pública a través de les mesures preventives i de les prestacions i servicis necessaris.

El Síndic de Greuges, d'acord amb l'article 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 1 de la Constitució espanyola en l'àmbit territorial i competencial de la Comunitat Autònoma Valenciana.

L'any 2015 l'Administració sanitària valenciana ha experimentat canvis en la seua denominació i en les seues estructures.

Efectivament, mitjançant un Decret 7/2015, de 29 de juny, modificat pel Decret 10/2015, de 7 de juliol, ambdós del president de la Generalitat, es van determinar les conselleries en què s'organitza l'administració de la Generalitat. Així la Conselleria de Sanitat passa a denominar-se Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

Posteriorment, per Decret 156/2015, de 18 de setembre, de Consell, es va aprovar el Reglament Orgànic i Funcional de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

D'altra banda, durant l'any 2015, es va aprovar el Decret llei 3/2015, de 24 de juliol, en el qual es regula l'accés universal a l'atenció sanitària a la Comunitat Valenciana. El Decret Llei, de conformitat amb el seu article 1.1:

(...) té com a objecte establir, en l'àmbit del sistema sanitari públic valencià, els requisits que garantisquen l'accés a les prestacions sanitàries, en igualtat de condicions d'accés i qualitat que la resta de la població assegurada, a aquelles persones estrangeres no registrades ni autoritzades com a residents a Espanya i amb residència efectiva a la Comunitat Valenciana, que no tinguen la condició d'assegurades ni de beneficiàries del sistema nacional de salut, previst en l'article 3.5 de la Llei 16/2003, de 28 de maig, de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut, i que no puguen exportar el dret a cobertura sanitària en el sistema nacional de salut (SNS) des dels seus països d'origen, ni existisca un tercer obligat a pagament.

No obstant això, actualment, l'aplicació del Decret llei 3/2015 es troba en suspens per part del Tribunal Constitucional, després de la interposició de recurs d'inconstitucionalitat.

En el 2015 destaquem queixes que afecten dins de l'àmbit sanitari els menors, concretament la relacionada amb els problemes que es plantegen en els servicis d'extracció de sang i la relativa a l'assistència sanitària a xiquets nen el medi escolar.

Finalment, han continuat moltes problemàtiques sanitàries estudiades altres anys, si bé podem destacar les demores en l'assistència sanitària; els retards en la tramitació i pagament dels reemborsaments de despeses per desplaçaments i de les ajudes per l'ús del concentrador d'oxigen a domicili; els retards en la resolució d'expedients de responsabilitat patrimonial sanitària; sobre les infraestructures dels servicis d'urgències i emergències; les demores en els tractaments de reproducció assistida; les discrepàncies respecte de les actuacions de l'Administració sanitària després de denúncies de particulars; sobre el dret de participació a través dels consells de salut dels departaments i aquelles relatives a la falta de resposta a reclamacions presentades en centres sanitaris.

4.6. Drets relacionats amb la prestació d'altres servicis públics per les entitats locals

Al llarg de l'any 2015, com en exercicis anteriors, han sigut nombroses les reclamacions que les ciutadanes i ciutadans valencians han plantejat al Síndic de Greuges per qüestions que versen sobre la prestació, per part de les entitats locals, de servicis que resulten de la seua competència. Com hem posat de manifest en els successius informes anuals que s'han presentat en anys precedents a les Corts, l'actuació de les entitats locals presenta una especial importància per a la vida diària dels ciutadans, en ser estes qui tenen atribuïda, en el nostre sistema competencial, la prestació dels servicis més quotidians, pròxims i freqüents per a la vida dels administrats i, amb això, aquelles l'actuació i gestió de les quals incidixen més habitualment en l'esfera jurídica de les valencianes i valencians.

Com hem assenyalat reiteradament per això, l'actuació de les entitats locals resulta essencial per a garantir l'efectivitat i vigència dels drets dels ciutadans, en la mesura en què, com a conseqüència d'allò indicat, la percepció que la ciutadania té de la qualitat de vida i de la plenitud dels seus drets depén decisivament de quina siga l'actuació i l'atenció que els dispense l'Administració que tenen més prop i a la qual, amb més freqüència, acudixen per a sol·licitar una solució als problemes que patixen.

I és que, com indiquem en l'Informe anual corresponent a l'exercici 2014 i ara reiterem, la gestió que els ajuntaments realitzen en l'àmbit de les seues competències afecten tot un feix de matèries (abastiment d'aigua potable, tractament de residus sòlids urbans, neteja pública, etc.) que tenen una gran i decisiva incidència en els drets fonamentals reconeguts per la Constitució i pel nostre Estatut d'Autonomia, com poden ser el dret a un medi ambient adequat, el dret a un habitatge digne, el dret d'igualtat o la promoció del lliure desenvolupament de la personalitat.

En un altre ordre de qüestions, i com assenyallem en el nostre últim informe anual, l'estudi dels expedients de queixa tramitats ens ha permés valorar l'enorme esforç que les entitats locals realitzen per a continuar prestant els servicis que li són propis en un context de crisi econòmica i, amb això, d'escassetat de recursos, i tractar de mantindre el seu nivell de qualitat en un nou marc jurídic que resulta menys favorable, en el qual els ajuntaments han de complir també amb l'obligació, imposada per la Llei orgànica 2/2012, de 12 d'abril, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera, d'evitar el dèficit pressupostari; una obligació que exigix a l'Administració local escometre actuacions d'estalvi.

Com en exercicis anteriors, la prestació del servicis de subministrament d'aigua potable ha tornat a centrar una part significativa de les reclamacions que els ciutadans ens han plantejat en relació amb l'actuació de les entitats locals. La qualitat del servicis prestat, així com la facturació del subministrament d'aigua potable en el cas de fugues o avaries, continuen preocupant els ciutadans, en la mesura en què estes tenen una incidència directa tant en la seua economia particular com en el desenvolupament de la seua vida diària. En este sentit, particularment importants són les reclamacions que tenen com a objecte la sol·licitud dels interessats que se'ls concedisca el fraccionament del pagament, o l'aplicació de tarifes especials, en els casos de fuga en què el titular del contracte ha de fer front a una factura elevada com a conseqüència de consums derivats de fugues desconegudes i no controlades.

De la mateixa manera, l'estat de conservació de les vies públiques urbanes ha constituït novament un dels principals motius de queixa dels veïns, que cada vegada són més conscients de la necessitat que les entitats locals redoblen els seus esforços per a mantindre els carrers, avingudes i camins municipals en un adequat estat de conservació, neteja i seguretat. Molt relacionat amb esta major consciència social sobre la necessitat garantir l'òptima conservació dels llocs públiques, es troben les reclamacions dels ciutadans sobre la prestació dels servicis de recollida de residus sòlids urbans o en matèria d'execució de les obres públiques necessàries per part dels ajuntaments.

Finalment, és necessari destacar que, novament, les reclamacions en matèria d'ordenació del trànsit han tornat a constituir un dels més freqüents assumptes que les ciutadanes i ciutadans valencians han sotmés a la nostra consideració. En relació amb esta qüestió, és freqüent que

la ciutadania es dirigisca al Síndic de Greuges i expose els problemes que la concreta ordenació del trànsit d'una via li produïx, ja siga per l'existència d'aparcaments incontrolats, ja siga per la incorrecta o escassa senyalització municipal.

Però, sens dubte, la principal de les problemàtiques que les valencianes i els valencians ens exposen en este sector torna a ser, un any més, les situacions d'indefensió que es produïxen com a conseqüència de la tramitació, per les entitats locals, dels expedients sancionadors en matèria de trànsit. Com en exercicis anteriors, els ciutadans ens han traslladat les seues queixes per la tramitació d'uns expedients que versen sobre la sanció dels comportaments infractors en matèria de trànsit, no presenten les degudes garanties i que, com a conseqüència de l'excessiva utilització de models de denúncia i resolució, així com la poca tendència de les administracions a admetre la pràctica de les proves proposades pel presumpte infractor, acaben resolent-se sense oferir al ciutadà les degudes garanties legals, des d'un punt de vista material.

4.7. Drets relatius a l'urbanisme i a l'habitatge

En matèria urbanística encara no hem notat una reactivació de l'activitat d'elaboració i aprovació de nous plans urbanístics. Per contra, són nombroses les queixes que hem tramitat durant 2015 pels problemes que patixen els ciutadans afectats per la paralització de projectes urbanístics que s'han quedat sense executar del tot.

Entre els problemes investigats destaquem els següents: el sòl no s'ha urbanitzat, és a dir, no té aigua, clavegueram, enllumenat públic, etc, però, en canvi, és valorat a efectes fiscals en l'impost sobre béns immobles com a sòl urbà amb la important quota tributària per a pagar que això significa; alguns municipis continuen mantenint els avals requerits als propietaris per a garantir les obres d'urbanització, a pesar de l'important cost de manteniment dels avals i de no saber quan podran finalitzar-se les referides obres, i finalment, alguns propietaris tenen la seua casa enclavada en un entorn la urbanització del qual no ha conclòs i no poden gaudir d'enllumenat públic, pavimentació, encintat de voreres, etc. Tot i ser esta situació injusta, més ho és encara si el propi Ajuntament ha sigut qui ha concedit la llicència de primera ocupació sense estar conclòsa la urbanització.

Davant d'estos problemes hem recomanat, des de la reclassificació del sòl no desenvolupat, fins a la devolució de l'aval als propietaris que tenen inscrites les seues finques amb garantia hipotecària, tot passant per un impuls de les mesures necessàries per a concloure les obres d'urbanització tenint en compte la precària situació econòmica d'algunes hisendes locals i propietaris.

Durant 2015 hem continuat rebent un bon nombre de queixes relatives a la conservació i protecció del patrimoni cultural valencià, la gran majoria referides a la ciutat de València i a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana. En estes queixes es denuncia l'estat d'abandó d'immobles protegits com bé d'interés cultural o bé de rellevància local i del seu entorn.

En tots els expedients de queixa tramitats, ambdues administracions públiques es comprometen a continuar actuant en la mesura de les disponibilitats pressupostàries per a millorar la conservació i protecció dels immobles. No obstant això, algunes vegades, tot i l'acceptació formal de les nostres recomanacions, hem hagut de tornar a intervindre davant de la falta de compliment real quan així ens ho ha comunicat l'autor de la queixa. Són molts els immobles que cal protegir i escasses les disponibilitats pressupostàries.

A més, en els casos en què els immobles pertanyen a persones privades, cal véncer, en alguns supòsits, la seua resistència, tant a adoptar mesures de conservació i protecció que, de vegades, poden ser costoses, com a facilitar la visita pública de l'immoble en els casos de béns d'interés cultural.

En matèria de protecció del patrimoni cultural resulta fonamental la col·laboració de les persones privades que són propietàries dels immobles, ja que, en cas contrari, l'actuació de les administracions públiques és greument entorpida, en haver d'acudir a mitjans dràstics com ara l'expropiació i la imposició de sancions, i assumir íntegrament uns elevats costos de rehabilitació, que han de ser satisfets amb càrrec als sempre limitats pressupostos públics.

En totes les nostres recomanacions no deixem de recordar que el patrimoni cultural valencià és uns dels principals senyals d'identitat del poble valencià i el testimoni de la seua contribució a la cultura universal; els béns que l'integren constitueixen un llegat patrimonial d'inalienable 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 la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana i als ajuntaments de la Comunitat Valenciana.

D'una altra banda, han sigut molt freqüents en 2015 les queixes referides a la brutícia o falta de neteja dels terrenys, solars i edificis. Els veïns limítrofs reclamen a l'Ajuntament que dicte les preceptives ordres d'execució als propietaris per a mantindre els immobles en adequades condicions d'higiene, decor i salubritat. En el millor dels casos, l'Ajuntament ordena el propietari que netege el solar i este ho complix sense demora. El problema es planteja quan el propietari incomplix l'ordre d'execució i l'Ajuntament no activa el procediment sancionador ni imposa multes coercitives. En estos casos la situació d'insalubritat es perpetua amb les molèsties que això produïx als veïns.

En estos casos, recordem que l'Ajuntament està obligat a actuar i incoar i resoldre el corresponent procediment sancionador, així com imposar les multes coercitives que siguen necessàries fins a aconseguir el compliment d'allò que s'ha ordenat, i tot això, amb l'advertència d'execució subsidiària municipal a costa del propietari obligat.

D'altra banda, les denúncies sobre obres executades sense llicència o amb incompliment d'esta continuen constituint una bona part de les queixes tramitades en 2015 sobre disciplina urbanística. En la majoria de les queixes rebudes es reclama contra la passivitat o falta de resposta municipal respecte de les denúncies presentades. No és infreqüent que l'Ajuntament ni tan sols conteste a les denúncies. Els ciutadans exigixen no sols una resposta, sinó que s'actue ràpidament per a evitar que les obres il·legals acaben consolidant-se i després resulte molt difícil demolir-les.

Encara que la nova Llei 5/2014, de 25 de juliol, d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge de la Comunitat Valenciana (LOTUP) ha ampliat el termini de prescripció de l'acció per a restaurar la legalitat urbanística fins als quinze anys, també hem rebut queixes en què es demana la nostra intervenció perquè l'Ajuntament execute forçosament les seues pròpies ordres de demolició quan el propietari les incomplix. En estos casos, l'Ajuntament ha d'imposar les multes coercitives que siguen necessàries per a aconseguir que es complisquen, tramitar el corresponent expedient sancionador i, si estes mesures no són efectives, executar la demolició a costa i en substitució del propietari incomplidor.

Insistim reiteradament en les nostres resolucions que la disciplina urbanística transcendix el que poguera considerar-se un pur problema de construccions i llicències a ventilar pels ciutadans amb l'Administració. En l'urbanisme es tanca, res més i res menys, que l'equilibri de les ciutats i del territori en general; en este sistema es posa en joc el nostre esdevenidor. Per això, és un acte molt greu que les normes que s'han establert pensant en la justícia, en la certesa i en el bé comú, després, per mitjà d'actes injustos, s'incomplisquen; una vegada generalitzat l'incompliment, és difícil saber on es pot arribar.

Drets relatius a l'habitatge

Tal com hem exposat en els últims informes anuals presentats a les Corts, el dret dels ciutadans a l'accés a un habitatge digne és un dels sectors que més ha patit els efectes de la crisi econòmica que hem viscut estos últims anys.

Com és sabut, l'article 16 del nostre Estatut d'Autonomia reconeix a la ciutadania el dret d'accés a un habitatge digne, en indicar que:

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 dels joves, persones sense mitjans, dones maltractades, persones afectades per discapacitat i aquelles altres en què estiguen justificades les ajudes.

D'acord amb el que preveu l'article 47 de la nostra Constitució, este precepte reconeix el dret de les valencianes i valencians que es garantisca el seu accés a un habitatge que reunisca els caràcters de digne i adequat, i amb això configura el dret de la ciutadania l'efectivitat del qual ha de ser promoguda i garantida per l'actuació dels poders públics amb competències en la matèria.

Com hem destacat en els nostres anteriors informes anuals, i no deixem d'insistir en les resolucions emeses sobre matèria, el dret a l'habitatge constituïx un dels drets l'efectivitat del qual té més incidència en la vida diària dels ciutadans, en ser un suport que condiciona el gaudi d'altres drets constitucionals, de manera que la seua desprotecció jurídica situa la persona i la unitat familiar en una situació d'exclusió respecte del grup social majoritari.

Sense habitatge, és molt difícil que altres drets fonamentals de la persona, com el dret a la dignitat personal, la salut, la intimitat, el treball, etc., siguen reals i efectius.

Comptat i debatut, i com la situació social ens ha mostrat en els últims temps, el dret a l'habitatge, a la dignitat personal i la igualtat són uns drets que es troben directament interconnectats.

I és que, tal com assenyallem en l'Informe anual de l'any 2014, i no podem ara sinó repetir, el dret a l'habitatge constituïx un dret subjectiu que els poders públics han de respectar i garantir, és per això que els poders públics estan subjectes a obligacions jurídiques en este àmbit, les quals poden considerar-se pròpies del servici públic, en el sentit que és insuficient una mera activitat de policia o foment del sector privat; justament per això, a l'hora de fixar quin és el contingut concret que ha de donar-se al dret a un habitatge digne i adequat proclamat pels textos fonamentals analitzats, resulta necessari partir de la idea que l'Administració està obligada, amb l'objectiu d'aconseguir l'efectivitat real en el seu gaudi, a fer un pas més i assumir la garantia, de forma directa, de facilitar i lliurar un habitatge assequible a qui el necessita.

Com ha assenyalat en este sentit el Tribunal Suprem, l'article 47 de la Constitució:

Consagra un dret social o de prestació que exigix, consegüentment, una intervenció de l'Estat i de les comunitats autònomes en l'esfera social i econòmica i una actuació positiva dels poders públics per a la consecució de la igualtat material que propugna l'article 9.2 de la Constitució.

En definitiva, el dret a l'habitatge no ha d'entendre's exclusivament com el dret a accedir a un habitatge-unitat, sinó que ha de ser previst en una dimensió global, incloent-hi també les necessàries polítiques d'acompanyament social del beneficiari de l'habitatge públic, que garantisca la seua integració social i laboral i, amb això, el manteniment de l'habitatge a què ha aconseguit accedir.

Una vegada establides les bases anteriors, cal indicar que l'actuació supervisora que, en l'àmbit de les polítiques socials d'habitatge, desenvolupa el Síndic de Greuges en el marc de les competències que li resulten pròpies, ha permés a esta institució conèixer la problemàtica que suscita i, en especial, els problemes i la percepció que la ciutadania té entorn del seu funcionament.

L'estudi dels expedients de queixa que els valencians i valencianes han presentat davant d'esta institució al llarg dels últims anys permet observar que l'accés a un habitatge digne continua sent, en l'actualitat, una de les qüestions que se situa en el centre de les preocupacions de la societat valenciana.

No obstant això, i a pesar de la proclamació constitucional del dret a un habitatge digne i el desenvolupament legal que ha experimentat des de llavors, amb el disseny i la posada en pràctica de diferents polítiques públiques tendents a garantir la seua efectivitat, la veritat és que l'anàlisi de la realitat que ens mostren els expedients de queixa tramitats, posa en dubte

l'eficàcia i efectivitat de les actuacions desenvolupades pels poders públics en este àmbit des de l'aprovació del nostre text constitucional.

En este sentit, és necessari destacar que, si bé és cert que la crisi econòmica ha tingut l'efecte de situar la “problemàtica de l’habitatge” en el primer pla del debat social i polític, la sensació que s'extrau de la nostra experiència diària és que el que ha fet esta crisi és potenciar unes mancances que presenten el caràcter d'estructurals i que guarden relació amb les mancances de les pròpies polítiques d’habitatge i el disseny que a estes s'ha donat en els últims lustres.

Estes impressions, extretes de l'experiència diària de les reclamacions de la ciutadania valenciana en matèria d’habitatge, pareixen advocar per la necessitat de substituir les polítiques d’habitatge basades en la idea d’“accés a l’habitatge en règim de propietat”, per la concepció més moderna que la política d’habitatge és un instrument essencial de la política social, destinada a afavorir la integració social dels grups més desprotegits de la societat, gràcies al disseny i la posada en funcionament d'un parc públic d’habitatge en lloguer amb capacitat per a absorbir la demanda d'estos col·lectius.

I és que, concebuda fonamentalment com un element de la política econòmica i dissenyada per a ser posat al servici de l'objectiu de facilitar l'accés a l’habitatge en règim de propietat al gran sector de les classes mitjanes, la funció social de permetre l'accés a un habitatge digne als sectors més desprotegits de la societat va quedar en un segon pla.

Fruit d'esta concepció és que l’habitatge a Espanya, i també a la Comunitat Valenciana, haja prioritzat la intervenció a través d'ajudes per a l'accés a l’habitatge pròpia en règim de propietat, davant d'altres polítiques, com podrien ser la potenciació de l'accés en règim de lloguer o la construcció d'un parc d’habitatge destinat a satisfer, de manera rotatòria, el dret a l’habitatge de les persones que, per la seua situació social i econòmica, no hi puguem accedir per elles mateixes.

Esta vinculació de la política d’habitatge a la política econòmica i la concepció exclusivament com un bé de consum, ha acabat redundant en el fet que el parc d’habitatge públic siga insuficient per a atendre la demanda d’habitatge dels sectors més desprotegits, especialment en una etapa de crisi econòmica, però no tan sols en este moment.

De la mateixa manera, ha determinat que la política d’habitatge haja sigut concebuda com la política destinada a “donar accés a l’habitatge”, i l’ha desconnectat de les accions d'acompanyament social necessàries per a garantir el manteniment del gaudi i la inserció del beneficiari, que coadjuve a eixe objectiu.

Finalment, ha conduït que el fenomen de l’habitatge buit (públic i privat) haja adquirit uns límits que, encara que de difícil quantificació, resulten com a mínim cridaners.

Així les coses, esta situació és la que explica que, com en anys precedents, les reclamacions dels valencians i valencianes en matèria d’habitatge s'hagen tornat a centrar tant en les demores que es produïxen per a abonar les quantitats que els havien sigut reconegudes per a

accedir a un habitatge en règim de propietat, en el marc dels plans d'habitatge, com en les demores que produïxen a l'hora d'atendre les sol·licituds de concessió d'un habitatge públic.

Com a conseqüència de les anteriors reflexions, el Síndic de Greuges ha pres la decisió d'impulsar, l'any 2016, una investigació d'ofici (queixa d'ofici número 2/2016), en el marc de la qual es va a emprendre la confecció d'un informe especial que té com a objecte aprofundir en el coneixement de la realitat de l'habitatge i de la situació dels col·lectius que més necessiten veure garantit el seu accés.

L'anàlisi de la situació actual del dret a l'habitatge va constituir l'objecte de l'estudi monogràfic de les Jornades de Coordinació que els defensors del poble d'Espanya van mantindre a Santander, al mes de setembre del 2015, i que va donar com resultat una declaració institucional que, per la seua importància i concreció, volem exposar com a conclusió, al seu torn, d'esta exposició que hem efectuat sobre la situació del dret a l'habitatge.

«1a. Resulta necessari que els poders públics donen resposta a un dels principals problemes que afligixen els ciutadans al nostre país, com és la situació de qui no pot disposar d'un habitatge digne i adequat, un problema que s'ha fet més visible amb la situació de crisi econòmica que ha travessat el nostre país.

Els defensors del poble recordem que la Constitució considera l'accés al gaudi d'un habitatge digne i adequat un dret constitucional en el títol I dels drets i deures dels ciutadans (article 47), i que correspon als poders públics de l'Estat social (article 1) assegurar este dret a través de la legislació positiva (tant estatal com autonòmica) i dotar-lo d'un contingut concret i exigible davant de l'Administració i els tribunals de justícia, així com a disposar dels recursos suficients per a fer efectiu este dret dels ciutadans en atenció a les circumstàncies familiars, personals i econòmiques d'estos (article 53 de la Constitució).

Per això, instem l'Estat i les comunitats autònomes que impulsen la legislació suficient que garantisca este dret constitucional i que, a través dels pressupostos respectius, doten de recursos les administracions competents per a materialitzar-lo a favor dels ciutadans que ho necessiten.

2a. Demanem a les administracions públiques que augmenten i reforcen el parc d'habitatge públic en lloguer.

3a. Seria necessari disposar d'informació i de dades fiables en cada territori sobre la necessitat real d'habitatge, sobre l'evolució dels preus dels habitatges protegits en comparació amb els preus dels habitatges lliures, sobre el parc públic de cases de lloguer i, en general, sobre els instruments bàsics que permeten una estadística útil per al disseny de les polítiques públiques d'habitatge.

4a. És necessari reservar un percentatge dels habitatges als col·lectius vulnerables i les persones amb especial necessitat habitatge.

5a. Considerem més just que l'adjudicació dels habitatges de protecció pública es realitzi d'acord amb un sistema de baremació prèviament establert i no per sorteig. Ha de reforçar-se la publicitat, transparència, celeritat i eficàcia dels procediments d'adjudicació de cases.

6a. És necessari definir i regular el concepte d'habitatge buit i impulsar el seu correcte inventari, dinamitzar la posada a disposició en el mercat de lloguer de les cases protegides deshabitades i, en cas contrari, adoptar mesures d'intervenció pública.

7a. És necessària la implantació de registres de cases protegides, o la millora de les ja existents, on s'inscriuen totes. Estos registres han de contindre dades suficients per a permetre un control fiable del nombre de cases, i a més estar dissenyats de manera homogènia en les distintes comunitats autònomes.

8a. En relació amb les ajudes a l'habitatge, proposem que es revisen i que es millori la seua gestió per a evitar el retard en la resolució de les convocades i en el pagament de les ja reconegudes.

Ha de fer-se efectiu el sistema d'ajudes per al foment del lloguer i de la rehabilitació edificatòria i de la regeneració i renovació urbanes.

Ha de millorar-se la fiscalitat de l'habitatge i alleujar l'esforç per a mantindre's en l'habitatge per les persones que, per circumstàncies sobrevingudes no imputables a elles, no puguin fer front a les seues obligacions.

9a. Han de fer-se efectius els patrimonis públics de sòl, i estudiar-se la creació per les comunitats autònomes de patrimonis o bancs de sòl públic destinats a la construcció de cases de protecció oficial o promoció pública.

10a. La Societat de Gestió d'Actius Procedents de la Reestructuració Bancària (SAREB) i el Fons Social d'Habitatges (FSH) són actors qualificats del mercat d'habitatge. Considerem que, en política d'habitatge, s'han de tindre en compte les borses d'habitatge, entre estes les de la SAREB, les entitats financeres i el FSH.

Han d'ampliar-se els supòsits i flexibilitzar els requisits perquè les persones i famílies que han perdut les seues cases puguin accedir a les que nodriuen el Fons Social d'Habitatges.

4.8. Dret a un medi ambient adequat

Al llarg de 2015, com en anys anteriors, les queixes més nombroses són les relatives a la contaminació acústica.

Així, en les recomanacions emeses pel Síndic al llarg de 2015 es continua insistint en la necessitat que els responsables municipals facen complir les exigències i limitacions que en matèria de contaminació acústica estableix la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de la Generalitat Valenciana, de protecció contra la contaminació acústica, així com que s'utilitzin les mesures cautelars i les sancionadores previstes, tant en esta normativa, com en les pròpies ordenances municipals que, en matèria de soroll, són aprovades en molts municipis de la Comunitat Valenciana.

Igualment, es recorda la necessitat d'aplicar amb el màxim rigor les normes que regulen la llicència ambiental, tant pel que fa a l'exigència d'esta per a l'obertura de qualsevol establiment públic, com en allò que s'ha referit a les potestats d'inspecció i sanció en cas d'incompliment de les condicions exigides.

Un gran nombre de queixes en matèria de contaminació acústica tenen el seu origen en l'activitat de casals fallers, locals festers, festes populars, revetles, celebracions, i un altre tipus d'esdeveniments que se celebren a l'aire lliure, que tenen una regulació pròpia, tant en la Llei 14/2010, de 3 de desembre, de la Generalitat Valenciana, d'espectacles públics, activitats recreatives i establiments públics, que estableix la competència municipal en matèria d'espectacles públics i activitats recreatives que es realitzen en el municipi amb motiu de la celebració de les festes locals o patronals, com, en el cas més concret de casals fallers i altres seus festeres, regulades en el Decret 28/2011, de 18 de març, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament pel qual es regulen les condicions i la tipologia de les seues festeres tradicionals ubicades als municipis de la Comunitat Valenciana.

Este conjunt de normes intenta fer compatible la celebració d'estes festes i celebracions amb el dret al descans dels veïns i, des d'esta institució, en tots els casos, s'ha instat les administracions competents a adoptar les mesures necessàries, tant de caràcter preventiu com sancionador, a fi d'evitar les molèsties que es produïxen.

L'incompliment, per part de les administracions autonòmica i local, del dret d'accés a la informació mediambiental, també és motiu de nombroses queixes, en uns casos per no haver obtingut resposta a les seues peticions d'informació, i en altres per haver obtingut informació insuficient o incompleta.

Així les coses, esta institució no es cansa de repetir que el dret d'accés a la informació mediambiental exercix un paper essencial en la conscienciació i educació ambiental de la societat, i constituïx un instrument indispensable per a poder intervindre amb coneixement de causa en els assumptes públics.

La Llei 27/2006, de 18 de juliol, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient regula una sèrie de drets de totes les persones en les seues relacions amb les administracions públiques, entre els quals es troba l'accés a la informació ambiental, i s'establix l'obligació d'estes de subministrar la informació sol·licitada que tinga l'autoritat a qui es dirigix la sol·licitud, i hi ha establert el termini de resposta d'un mes, amb la regulació d'algunes excepcions que hauran d'interpretar-se de manera restrictiva.

Cal assenyalar que en la totalitat dels expedients tramitats en esta matèria, les administracions l'actuació de les quals havien denunciat els interessats, han acceptat les nostres recomanacions i han facilitat als interessats la informació ambiental sol·licitada en el seu moment.

Finalment, altres queixes estan referides a l'aplicació de les normes relatives a caça i pesca, delimitació de vies pecuàries, o als problemes que es deriven de la tinença d'animals en les cases en condicions inadequades i que generen problemes en la resta dels veïns.

4.9. Drets lingüístics

La legislació vigent respecte del valencià és clara, i encara que esta institució reconeix els esforços de l'Administració pública 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, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià està vigent des de fa més de 30 anys i que, en el seu títol III, reconeix el dret de tots els ciutadans a ser informats pels mitjans de comunicació social, tant en valencià com en castellà, i a utilitzar, indistintament, les dues llengües, i atribueix al Consell la promoció i la utilització del valencià per aquells que depenen de la Generalitat; un compromís que, com no pot ser d'una altra manera, ha d'estendre's als nous mitjans de comunicació i realitats tecnològiques.

La Llei 4/1983, en les seues disposicions transitòries, estableix un termini de 3 anys (superat a l'excés), perquè les distintes àrees de l'Administració pública valenciana porten a terme les disposicions d'esta amb l'objectiu d'adaptar les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística.

I esta institució, com a garant dels drets lingüístics dels valencians, igual que en anys anteriors ha instat tant l'Administració autonòmica com la local i les corporacions i institucions públiques que en depenen, que revise els continguts de les seues pàgines web de manera que puguen ser visitades en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana, o perquè adapte la retolació viària o els servicis públics a la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana, o bé perquè els ciutadans, en les seues relacions amb l'administració, 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 espanyola disposa que el castellà és la llengua oficial de l'Estat i assenyala que la resta de les llengües espanyoles seran també oficials en les comunitats autònomes, de conformitat amb els seus respectius estatuts d'autonomia.

D'esta manera, la nostra carta magna ressalta 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 espanyola, l'article 6 de l'Estatut d'Autonomia encomana a la Generalitat garantir l'ús normal i oficial tant del valencià com del castellà, per la qual cosa s'instaura un règim de cooficialitat que imposa als poders públics, tant autonòmics com locals, l'obligació de conèixer i usar les dues llengües sense que, en cap cas, pugua prevaldre l'una sobre l'altra.

En este sentit, no hi ha dubte sobre l'obligació de l'Administració pública valenciana d'adequar les seues estructures, des d'un punt de vista lingüístic, les vies o mitjans de comunicació amb els ciutadans i de facilitar les relacions mútues a través de la real i efectiva implantació d'un règim de cooficialitat d'ambdues llengües, i que ha de ser palés en totes les manifestacions públiques, i desterrar qualsevol forma de discriminació, ja que el preàmbul de la ja mencionada 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 la seua senya d'identitat més peculiar.

I és per això pel 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.

El Síndic de Greuges és conscient que en l'actual conjuntura econòmica les administracions, sobretot els xicotets ajuntaments, estan obligades a realitzar enormes esforços pressupostaris per a no sols crear les seues pròpies pàgines web, sinó per a emprendre la retolació bilingüe de vies i/o servicis públics i que, de vegades, estes tasques han de ser preterides davant de necessitats de més urgent atenció, com ara servicis socials, tercera edat, dones, xicotetes infraestructures, etc., i és per això que les nostres resolucions recorden a les administracions l'obligació de fomentar l'ús del valencià a fi de superar la desigualtat encara existent respecte del castellà, però sovint no podem deixar d'acceptar els arguments esgrimits per aquelles en el sentit que retolar, emetre fullets, publicacions, configurar pàgines web bilingües, etc. és, en estos moments, econòmicament inassumible.

Esta institució també ha tingut l'oportunitat de pronunciar-se sobre el dret de les persones a ser ateses en els servicis públics en valencià, 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, siga efectiva l'obligació que els funcionaris tinguen els coneixements suficients de valencià per a atendre amb normalitat el servici que tenen encomanat o perquè les comunicacions practicades per l'Administració es realitzen en la llengua sol·licitada pels administrats, ja que l'emissió de comunicació exclusivament en castellà feta una vegada que la persona ha manifestat la seua voluntat que li siga practicada en valencià, constituïx una limitació dels drets lingüístics dels ciutadans i una extralimitació no justificada en el disseny de polítiques de normalització lingüística sobre la qual sovint es pronuncia el Síndic de Greuges.

Conseqüentment amb el que hem exposat, de vegades, potser massa, en la tramitació de les queixes relatives a l'ús del valencià sorgix una altra qüestió de fons que no pot passar per alt esta institució, i és la vulneració del dret de les persones a dirigir-se i relacionar-se, en el territori de la Comunitat Valenciana, amb l'Administració pública, tant autonòmica com local, en valencià, i que les empreses de caràcter públic o els servicis públics dependents de l'Administració garantisquen que els seus treballadors amb relació directa al públic tinguen el coneixement suficient del valencià per a atendre amb normalitat a aquelles persones que així ho requerisquen.

No obstant això, i en este sentit, són freqüents les vegades en què un expedient de queixa que s'inicia com a conseqüència d'un escrit dirigit a esta institució per una persona, redactat íntegrament en valencià, i l'Administració, sovint, emet el seu informe en castellà, per la qual cosa, en conseqüència, ens dirigim a l'Administració afectada perquè respecte l'elecció efectuada pel promotor i tramite el procediment en la llengua triada. Són constants els recordatoris de deures legals que esta institució dirigix, en estos supòsits, a les administracions afectades perquè utilitzen en tots els procediments iniciats a instància de part i en qualsevol altra forma de relació amb els interessats la llengua, valencià o castellà, triada per ells.

Esta institució, en definitiva, considera que, de conformitat amb la legislació vigent respecte de l'ús del valencià en tots els àmbits oficials i socials, i perquè les polítiques de normalització lingüística siguen una realitat, és necessari que l'Administració pública valenciana trobe el punt just d'equilibri entre les necessitats de fomentar l'ús del valencià i els drets lingüístics reconeguts a les persones, quan, en les seues queixes davant del Síndic de Greuges, exigixen també que els formularis, models, impresos o la publicitat institucional siguen redactats en les dues llengües cooficials; és per això que instem l'Administració pública que emeta els seus documents en forma bilingüe, fins i tot amb preferència (a través de la seua ubicació en primer lloc, lletres més grans o negreta) en valencià.

En general, tant l'Administració autonòmica com local són receptives a les queixes que les persones dirigixen al Síndic de Greuges per denunciar la discriminació del valencià, i accepten els pronunciaments que els dirigim perquè adapten les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana, de corregir la seua pàgina web, oferir tots els seus continguts en valencià, fins i tot els seus impresos i formularis, etc.

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, és a dir, sense que calga que es presente cap queixa o reclamació per part de la ciutadania, amb l'objecte de comprovar si els drets i les llibertats de la ciutadania poden haver sigut vulnerats, col·lectivament o individualment, com a conseqüència d'actuacions o omissions de l'Administració autonòmica i local.

A.1) Iniciades en 2015

A continuació, detallem les investigacions incoades d'ofici per esta institució en 2015:

Queixa d'ofici núm. 1/2015 (expedient núm. 1500030), sobre l'atenció residencial a persones amb malaltia mental a la Comunitat Valenciana.

Com ja vam indicar en l'apartat de situació general de drets, esta queixa serà presentada com a informe especial del Síndic de Greuges davant Les Corts Valencianes.

Queixa d'ofici núm. 2/2015 (expedient núm. 1500568), sobre les molèsties produïdes per la pràctica del botelló a un parc infantil d'Alacant.

Ens vam assabentar que els veïns de la plaça Germans Pasqual d'Alacant denuncien les molèsties que suporten a causa de la brutícia que s'acumula cada cap de setmana per la pràctica del botelló al parc infantil que hi ha a la plaça.

Segons manifesten els veïns:

(...) des de fa uns anys, la plaça ha esdevingut un lloc idoni perquè els caps de setmana grups de joves i persones sense sostre els utilitzen per a fer el seu particular botelló. El resultat no és un altre que l'endemà es fa de dia amb desenes de llandes i botelles de cervesa, *whisky* o rom. També s'hi poden observar gots i borses de plàstic escampats pel sòl, vidres, pixades i pudors.

Finalitzarem la nostra investigació davant del compromís expressat per l'Ajuntament d'Alacant: “(...) s'ha sol·licitat al departament de neteja que preste especial atenció a la zona i s'ha comunicat a la Policia Local perquè hi realitze més vigilància (...)”.

Queixa d'ofici núm. 3/2015 (expedient núm. 1500569), sobre la retirada del fisioterapeuta a un jove en coma vígil.

A través de diversos mitjans de comunicació vam conèixer la situació d'un jove de 27 anys d'edat, veí de Betxí, que té una discapacitat del 98% en coma vígil des de l'any 2001 i una dependència de grau 3, nivell 2.

El problema es plantejava després de l'informe periòdic que des de l'Hospital de la Plana sol·licitava prorrogar el servei de fisioterapeuta que rep el jove des de fa més d'una dècada, i la Conselleria de Sanitat havia rebutjat la continuïtat de continuar sufragant el seu tractament.

La Conselleria justificava l'anterior mesura en el fet que:

A la vista de l'informe clínic, el pacient es troba severament discapacitat, sense possibilitats de recuperació funcional i el maneig del qual requereix només mesures encaminades a mantindre la seua qualitat de vida (alimentació, aspiracions, canvis posturals, mobilitzacions bàsiques diàries) per a les quals la família ha d'estar entrenada, no necessita, en este moment, cap actuació a nivell especialitzat.

No obstant això, els pares del jove havien decidit presentar un recurs contra l'actuació de la Conselleria de Sanitat sobre la base dels informes favorables de continuació del tractament que havia emés el fisioterapeuta que l'estava atenent i del propi Hospital de la Plana.

Després de contactar telefònicament amb responsables de la Conselleria de Sanitat (Servei de Derivació de Pacients) ens van comunicar que el tema estava resolt en sentit favorable a la família del jove. Si bé, realitzava algunes matisacions: que el jove tenia una ajuda de dependència per a contractar servicis; que el fisioterapeuta només anava 3 vegades la setmana, la resta de dies els moviments els feien els seus pares i que des del 2007 se li finançava el tractament.

Queixa d'ofici núm. 4/2015 (expedient 1501640), sobre prestacions econòmiques per a l'acolliment familiar de menors.

El Síndic de Greuges va iniciar la tramitació d'una queixa d'ofici després de conèixer les denúncies plantejades per la Plataforma per a la Defensa de l'Acolliment Familiar a la Comunitat Valenciana referides, entre altres qüestions, a la normativa que regula i convoca prestacions econòmiques individualitzades per acolliment familiar de menors, simple o permanent, per a l'any 2015.

Atenent a la informació demanada en la tramitació de la queixa, es va emetre Resolució en

data 25 de novembre del 2015, en la qual es conclouïa el següent:

Les famílies d'acollida atenen, principalment, menors que prèviament han sigut declarats en situació de desemparament i el pla de protecció dels quals preveu, com la millor mesura de protecció, la separació del seu nucli familiar biològic, i resten acollits, preferentment, a la seua família extensa o en una família aliena.

Les famílies d'acollida (extenses o alienes) exercixen la guarda del menor amb els deures i drets que legalment comporta.

La tutela del menor, durant el temps que dure la mesura de protecció (acolliment familiar), continua sent assumida per la Generalitat Valenciana, que ha d'assumir els deures i drets que el Codi Civil atribueix als tutors.

Tant en el cas de les famílies extenses com en el de les famílies alienes, és preceptiu que, amb anterioritat a la formalització de l'acolliment, existisca un informe, emés per l'Administració Pública, que acredite la seua idoneïtat per a l'acolliment.

En el cas de les famílies alienes, presenten la seua sol·licitud de poder ser inscrites en el Registre de Famílies Educadores de la Comunitat Valenciana, la qual cosa implica la seua participació en sessions de formació i l'elaboració d'informes tècnics que acrediten la seua idoneïtat com a famílies d'acollida.

Ambdues tipologies de famílies presten la seua voluntarietat per a poder rebre el o la menor en el seu propi domicili, la qual cosa és una prova indubtable de la seua solidaritat i compromís.

L'acollida d'un menor o de més en un nucli familiar, no sols té unes conseqüències econòmiques per a la família d'acollida, sinó que resulten més rellevants si és possible les incidències que l'acollida comporta en la dinàmica relacional i l'estabilitat de la família.

La segona de les qüestions, abans indicada, ha de centrar tots els esforços de la família d'acollida i de l'Administració Pública, que resta obligada a prestar els suports necessaris (econòmics, tècnics, formatius, etc.) per a garantir l'èxit de la mesura i assegurar, d'esta manera, que la mesura de protecció adoptada responga al superior interès del menor.

La compensació en concepte de despeses produïdes per l'acolliment familiar d'un menor no és la qüestió que mou les famílies d'acollida a participar en este programa. Ni la quantia, ni la sistemàtica de la seua percepció la fan mereixedora de ser considerada com la motivació principal de les famílies. Ben al contrari, la falta de rigor en el pagament i la baixa quantia esdevé un problema per a les famílies, que és superat sistemàticament pel seu compromís i solidaritat.

Segons el que hi ha disposat legalment pel que fa a la compensació econòmica assignada a les famílies d'acollida en concepte de despeses originades per l'acolliment familiar, no obliga l'entitat pública i pot ser atorgada o no, i cal afegir l'obligació que assumix l'entitat pública com a tutora dels menors acollits de vetlar pels seus tutelats i procurar-los aliments, educació, formació integral, etc.

L'entitat pública a què competix la protecció de menors a la Comunitat Valenciana

(actualment Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives) ha assumit l'esmentada compensació econòmica, però ho ha fet d'una forma desigual, tant en la quantitat (diferents quanties entre família extensa i família educadora), com en la intensitat (diferent intensitat de seguiment i suport tècnic prestat a família extensa i família educadora).

De la mateixa manera, la consideració administrativa de subvenció i el procediment utilitzat per a la seua assignació (convocatòries anuals i de vegades semestrals) comporta una dificultat afegida per a les famílies d'acollida i genera perjudicis no sols materials, sinó també de temps i dedicació, que ha de solucionar l'entitat pública.

A més, les famílies d'acollida han de dirigir-se a diverses administracions (Conselleria d'Educació/ Conselleria de Sanitat) per a poder fer efectives les ajudes que haurieb de percebre més àgilment pel simple fet de prestar la seua col·laboració a la Generalitat en l'exercici del seu càrrec de tutora dels menors declarats en situació de desemparament.

La situació s'agreuja atés que el pagament de les ajudes concedides no se subjecten a la periodicitat establida, existixen demores en la seua assignació anual i en els pagaments mensuals periòdics. Este fet obliga les famílies d'acollida a haver de reclamar i confrontar davant de la pròpia Administració que els confia la guarda dels menors per ella tutelats.

És evident que tot allò que s'ha indicat fins ara no ajuda, sinó, ben al contrari, dificulta i enrarix la relació entre les famílies d'acollida i l'entitat pública. Resulta indispensable que des de l'entitat pública es posen en marxa accions que promoguen la necessària fluïdesa en la seua relació amb les famílies d'acollida.

El respecte al superior interès del menor obliga l'entitat pública a revisar i adequar els seus procediments de manera que s'ajuste a la normativa legal vigent, i facilite i garantisca l'efectivitat de l'execució de les mesures de protecció que ella mateixa ha dictat.

En el cas de l'acolliment familiar, resulta més important si és possible que l'entitat pública afronte tots els obstacles existents (econòmics, tècnics i jurídics) per al funcionament correcte del programa. El foment de les mesures d'acolliment familiar a què està obligada l'entitat pública, i el seu desenvolupament efectiu, dependrà en gran manera d'això.

A la vista de tot això i de conformitat amb el que estableix la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1998, de 26 de desembre, el Síndic de Greuges **VAM RECOMANAR** a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives el següent:

- Que regule per normativa autonòmica l'obligatorietat assumida per l'Administració Pública Valenciana, com a tutora dels menors declarats en situació de desemparament, de compensar les despeses produïdes per l'acolliment familiar de menors tant a la família extensa com a família aliena.
- Que la quantia i durada de la compensació econòmica per despeses produïdes per l'acolliment familiar de menors estiga reflectida en la pròpia resolució administrativa d'acolliment, així com en el document annex a esta, d'acord amb els termes previstos en la llei.
- Que promoga les modificacions legals corresponents perquè siguen eliminats els tràmits administratius que han de formalitzar els acollidors per a rebre les ajudes i prestacions gestionades per les diverses administracions públiques autonòmiques (compensació per despeses derivades de l'acolliment, beques de menjador escolar,

beques de llibres, ...) i que ha de resultar suficient per a accedir-hi la resolució administrativa d'acolliment familiar.

- Que equipare les quanties assignades a família extensa i aliena, en concepte de compensació de despeses produïdes per l'acolliment familiar de menors.
- Que establisca els criteris de qualitat que han de complir els processos de seguiment i suport tècnic dels acolliments familiars, tant en família extensa com en família aliena.
- Que establisca els procediments tècnics corresponents per a assegurar el compliment efectiu dels drets i deures reconeguts a les famílies acollidores, d'acord amb el que disposa la legislació estatal que regula el sistema de protecció a la infància i a l'adolescència.
- Que establisca mecanismes de col·laboració que permeten donar la necessària fluïdesa a la relació entre administracions públiques i entitats i col·lectius representatius de les famílies d'acollida.

En la data de tancament d'este Informe (31.12.2015), la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives no s'ha pronunciat respecte de les recomanacions emeses pel Síndic de Greuges.

Queixa d'ofici núm. 5/2015 (expedient 1502091), sobre la falta de calefacció en un centre docent.

Els mitjans de comunicació es van fer ressò de la protesta efectuada per pares d'alumnes d'un CEIP de la ciutat de València per la falta de calefacció, atés que una de les calderes estava avariada des de la fi de 2014.

Segons les diverses informacions, l'avaria impedia la calefacció en les aules de 3r i 6é d'Educació Primària, una circumstància que provocava que els xiquets i el professorat hagueren de romandre durant les classes amb roba d'abric, ateses les baixes temperatures a les aules.

Esta institució va disposar, mitjançant una Resolució del 10 de febrer del 2015, la incoació d'ofici d'una queixa a l'empara del que preveu l'article 9.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges, a fi de conèixer l'activitat exercida per la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport a este efecte i, si s'escau, les solucions adoptades per a esmenar les deficiències detectades.

L'Administració educativa va informar que, després de valorar tècnicament i econòmicament el projecte de reparació de la calefacció, es va sol·licitar reserva de crèdit, es va adjudicar i es va executar la reparació entre gener i febrer del 2015.

En conseqüència, i en haver-se resolt favorablement la qüestió suscitada, vam finalitzar la nostra actuació.

Queixa d'ofici núm. 6/2015 (expedient 1502267), sobre instal·lacions docents deficients.

Esta institució es va assabentar pels mitjans de comunicació que, segons sembla, un CEIP d'Alacant, constituït per mòduls prefabricats i que alberga més de 500 alumnes, presentava diversos problemes estructurals en les seues instal·lacions, cleவில் severos en el gimnàs que travessaven una paret lateral i que obligava l'alumnat a fer exercici a l'exterior o bé a la sala multiusos, ja que, com a mesura cautelar i a fi de garantir la seguretat de l'alumnat, va ser clausurat "per decisió dels pares".

En conseqüència, esta institució, amb l'objectiu de contrastar la veracitat de tot el que hem dit, va determinar la incoació d'ofici d'una queixa dirigida a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, com també a l'Ajuntament d'Alacant.

La comunicació rebuda de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport donava compte del següent:

Primer:

En l'acta de recepció i posada a disposició de l'edifici, de data 01/12/2010 segons la documentació que ens consta, no hi ha cap referència a l'existència de clevills o fissures en les parets del gimnàs per part dels tècnics de la "direcció facultativa" de l'obra.

Segon:

És cert que per la direcció del centre s'ha sol·licitat la reparació dels clevills del gimnàs.

Tercer:

En data 30/09/2014, es produïx la remissió per part de la Regidoria d'Educació de l'Ajuntament d'Alacant d'un projecte denominat "Reforç de fonamentació en el gimnàs i zones adjacents del CEIP SANT GABRIEL, per a tramitar la contractació de les obres de reparació per part de la Conselleria d'Educació.

Quart:

En data 06/10/2014 s'emet informe de supervisió del projecte per part de la Unitat Tècnica de la Conselleria d'Educació i se sol·licita al redactor del projecte resoldre deficiències en la documentació i adequació del redactor del projecte. Se li dóna un termini de 30 dies naturals per a la seua resolució.

Cinqué:

En data 09/02/2015, contestació de la Unitat Tècnica que comunica a la Direcció Territorial l'estat de la tramitació de l'informe favorable per a la "aprovació tècnica del projecte de reparació" per part de la Direcció.

Així doncs, actualment esta Direcció Territorial està a l'espera que el departament de "Recursos Propis" de l'Ajuntament d'Alacant aporte el projecte de reparació per a l'emissió de l'informe previ favorable i la posterior aprovació tècnica del projecte per la Direcció Territorial d'Educació d'Alacant de la Conselleria d'Educació.

Posteriorment, per a proveir millor, demanàrem a la Conselleria d'Educació una ampliació del seu informe inicial, que el va emetre en el sentit següent:

Primer. Després de la seua recent construcció, el gimnàs de l'esmentat col·legi va començar a presentar clevills que, segons el parer dels tècnics, estaven causats per l'assentament del terreny.

Per a poder solucionar esta patologia, es va encarregar un projecte tècnic que va redactar el propi ajuntament d'Alacant.

Segon. Posteriorment, el projecte va ser supervisat pels tècnics de la Direcció Territorial d'Educació, que van proposar diverses modificacions.

Estes últimes ja s'han incorporat al projecte, que pròximament es remetrà al servici de contractació per a la seua preceptiva autorització.

Tercer. Quant a la clausura del gimnàs, no és -com s'indica en el seu escrit- decisió de l'AMPA, ja que no té competències per a això, sinó del Consell Escolar a proposta de la directora.

Quart. Després de fitar el cantó amb clevills, el gimnàs està en condicions d'ús, segons les opinions dels tècnics. De manera que els alumnes sí que poden usar el gimnàs, encara que de fet no l'estiguen usant per decisió del Consell Escolar.

Finalment, i com ja es desprenia de la contestació elaborada en el seu moment, la reparació dels clevills en el gimnàs del CEIP Sant Gabriel d'Alacant es durà a terme quant es culmine el procés administratiu de l'adjudicació de les obres.

L'Ajuntament d'Alacant va remetre una còpia de l'acord adoptat pel ple en sessió del 28/4/2015 sobre l'assumpte de referència, i informava, paral·lelament, que tenia coneixement que la Direcció Territorial de la Conselleria d'Educació havia convocat concurs de projectes i es proposava executar les obres de consolidació del gimnàs afectat.

En la queixa que ens ocupa dictàrem una resolució i destacàvem com a qüestió prèvia que la reparació del gimnàs i dels problemes estructurals de les seues instal·lacions excedia l'àmbit competencial que la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació, atribueix als ajuntaments, segons es desprèn de la seua disposició addicional quinzena, apartat 2, que diu:

La conservació, el manteniment i la vigilància dels edificis destinats a centres públics d'Educació Infantil, d'Educació Primària o d'Educació Especial, correspondrà al municipi respectiu.

Els edificis no podran destinar-se a altres servicis o finalitats sense autorització prèvia de l'Administració educativa corresponent.

Addicionalment, l'Ordre de 18 de maig de 1995, de la Conselleria d'Educació i Ciència, en la seua norma quarta assenyala els treballs que resten fora de l'àmbit de competència municipal en els termes següents:

Resten excloses totes aquelles obres que estiguen regulades per normes tècniques que exigisquen projecte signat per tècnic competent i que comporten responsabilitat per al seu autor o aquelles altres que modifiquen els espais funcionals d'edificis, els seus usos i el dels espais exteriors: dins de les primeres es troben aquelles que afecten la seguretat, estabilitat i estanquitat de l'edifici, i aquelles que modifiquen substancialment les seues instal·lacions: entre les segones estan aquelles que alteren per addició o reducció els espais funcionals de l'edifici de la parcel·la escolar, o els seus usos, regulats per la LOGSE i pels reials decrets i ordres que la desenvolupen.

En conseqüència, esta institució no va poder formular cap retret a l'Ajuntament d'Alacant per entendre que la seua actuació estava d'acord amb el dret, i ja en data 30/9/2014 es va produir la remissió per part de la Regidoria d'Educació de l'Ajuntament d'Alacant d'un projecte denominat "Reforç de fonamentació en el gimnàs i zones adjacents del CEIP (...)" afectat per a tramitar la contractació de les obres de reparació per part de la Conselleria d'Educació, tal com assenyala la pròpia Administració educativa en el seu informe.

En este sentit, la resolució d'esta institució es va dirigir exclusivament a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport en la mesura que esta té atribuïdes totes les competències per a

la regulació i administració de l'ensenyament en tota la seua extensió, nivells i graus, modalitats i especialitats.

De conformitat amb el que antecedit, recomanarem a la Conselleria que arbitrara les mesures necessàries per a la reparació dels cleவில்s del gimnàs i per a garantir la seguretat de tota la comunitat escolar, i va ser acceptada per l'Administració afectada.

Queixa d'ofici núm. 7/2015 (expedient núm. 1503001), sobre les avaries en acceleradors lineals de l'Hospital Provincial de Castelló.

A través de diversos mitjans de comunicació, vam tindre coneixement de la situació dels dos acceleradors lineals de l'Hospital Provincial de Castelló. Concretament es denunciaren les contínues avaries i problemes dels acceleradors.

Un accelerador lineal és el dispositiu que s'usa més comunament per a donar radioteràpia de feix extern a malalts amb càncer. L'accelerador lineal també es pot usar per a tractar totes les parts/òrgans del cos.

Segons estes fonts, es despenia que:

- Es tractava de dos acceleradors adquirits en 2002 i 2007 respectivament.
- Els equips de radioteràpia havien treballat ininterrompudament en jornades de 14 a 16 hores diàries des de la seua instal·lació
- L'accelerador més antic registrà 52 avaries durant l'any 2014.

Segons estos mitjans (que es referien a l'opinió dels oncòlegs del centre hospitalari), les contínues avaries dels acceleradors estaven perjudicant els pacients oncològics. Destacaven el possible col·lapse i risc per a la continuïtat dels tractaments oncològics en l'Hospital Provincial de Castelló.

A la vista d'això anterior, vam obrir una queixa d'ofici i per això vam demanar informe a la Conselleria de Sanitat, que, a través del director gerent de l'Hospital Provincial de Castelló, ens va comunicar en data 7 de maig del 2015 el següent:

L'històric de totes les ordres de treball entre l'1 de gener del 2014 i l'11 de febrer 2015 conclou que la disponibilitat dels equips ha sigut del 96,65% en el cas de l'accelerador "Precise" i del 98,15 % en el cas del "Synergy".

Qualsevol valor per damunt d'un 95% en les condicions és considerat en el sector com a garantia de qualitat del servei de manteniment prestat.

Com a conclusió, afirma que l'execució del contracte està discorrent amb total normalitat, en línia amb els exigents paràmetres de funcionament i qualitat exigits per (...) i garantint en tot moment les òptimes condicions de funcionament i operativitat dels equips.

Finalment indica que els elevats nivells de fiabilitat s'han aconseguit no sols en l'equip "Synergy", instal·lat fa més de 8 anys, sinó també en el "Precise", amb més de 12 anys i pròxim al final de la seua vida útil, i recomana començar a planificar

la seua substitució per a evitar problemes derivats de l'obsolescència tècnica dels seus components.

A la vista d'este informe tècnic, i entenent que ens trobem encara per damunt del 95% de la disponibilitat, percentatge que segons (...) garantix l'estàndard de qualitat, i fins i tot per damunt del 96% garantit en els plecs, tenint en compte que comptem amb un equip que té pròxim el final de la seua vida útil, esta Gerència va posar de manifest a la Fiscalia la intenció de començar a planificar de forma immediata, l'estudi per a la substitució de l'accelerador "Precise" a través dels tràmits legalment oportuns.

Per això, es va aprovar en l'últim Consell de Govern de data 8 d'abril del 2015, l'acord per a la iniciació dels tràmits d'adquisició de l'equipament, amb l'elaboració dels requisits tècnics per part del director de l'Institut Oncològic, el cap de servici i cap de secció de Radiofísica i Protecció Radiològica del Consorci.

En data 23 de febrer del 2015 el fiscal en cap de la Fiscalia Provincial de Castelló informa, a la vista de la documentació examinada, que els fets denunciats davant de la Fiscalia per l'Associació El Defensor del Pacient per falta de manteniment dels acceleradors lineals del Consorci, no tenen els caràcters de cap il·lícit penal, per la qual cosa acorda l'arxivament de l'expedient.

A la vista d'això anterior, vam concloure la investigació iniciada, si bé demanàrem a l'Administració sanitària que mantinguera informada esta institució de la resolució de l'expedient iniciat per a acordar l'arxivament de l'assumpte plantejat per la present queixa.

Queixa d'ofici núm. 8/2015 (expedient núm. 1503865), sobre desnonament de menors tutelats.

El Síndic de Greuges va obrir queixa d'ofici després d'haver-se assabentat pels mitjans de comunicació de la paralització per ordre judicial d'un desnonament que afectava dos menors de 17 i 12 anys tutelats per la Generalitat que residixen a un habitatge propietat de son pare i que es troben en acolliment familiar amb la seua germana de 21 anys.

Segons la informació rebuda, el jutjat ha suspés este desnonament i la llavors Conselleria de Benestar Social tenia previst oferir a la germana major un recurs d'acollida per als tres germans, mentre buscaven una altra alternativa.

El Síndic de Greuges va tancar l'expedient una vegada va conèixer que la situació de risc en què es trobaven els menors estava sent atesa per l'Administració autonòmica.

Queixa d'ofici núm. 9/2015 (expedient núm. 1503866), sobre accés a habitatges unifamiliars.

A través dels mitjans de comunicació social, el Síndic de Greuges es va assabentar de la situació en què es trobaven 20 famílies de la partida del camí vell d'Elx-Bacarot (Alacant) que no tenen una via pública adequada per a accedir a les seues cases.

Segons assenyalava la notícia, l'única manera d'accés a les cases és un camí de titularitat privada. Els veïns, per a fer ús del camí, havien d'abonar al seu propietari una quantia (10 euros/mes) per a fer-ne ús.

Així mateix, l'esmentada font periodística assenyalava que, a pesar que els ciutadans s'havien dirigit diverses vegades a l'Ajuntament d'Alacant per a demanar que s'adoptaren mesures que pal·liaren la situació que patixen i, en especial, reclamaven l'habilitació d'una via pública per a accedir a les seues cases, no havien obtingut una solució definitiva a això.

A fi de conèixer quines són les mesures susceptibles d'adopció per l'Ajuntament d'Alacant, amb la finalitat de coadjuvar a la solució del problema que patixen els veïns d'esta partida, vam obrir la present investigació d'ofici.

Després de l'anàlisi de l'expedient de queixa, vam considerar oportú suggerir a l'Ajuntament d'Alacant que, en el marc de les seues competències, continuara adoptant totes les mesures adequades per a coadjuvar a la solució dels problemes d'accés a les seues cases que patixen els ciutadans a qui fa referència el present expedient.

En la data d'acabar de redactar el present informe anual, ens trobem a l'espera de l'informe de l'Administració pel qual ens manifeste l'acceptació de les recomanacions emeses o, si s'escau, les circumstàncies que considere concurrents per a no fer-ho.

Queixa d'ofici núm. 10/2015 (expedient núm. 1504580), sobre l'aplicació de taxes en servicis d'atenció social.

El Síndic de Greuges va obrir una queixa després d'assabentar-se que, a fi de realitzar el cobrament de la taxa per l'ús de servicis d'atenció social aplicable a partir de l'1 de gener del 2015, segons el que disposa la Llei 7/2014, de 22 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat, la llavors Conselleria de Benestar Social havia requerit les persones usuàries d'estos servicis perquè facilitaren el número de compte bancari en què volen que els siga carregada la taxa sense que, amb caràcter previ, se'ls haguera notificat el seu import.

De la mateixa manera, es va assabentar que algunes de les persones usuàries dels servicis d'atenció social no havien rebut la resolució administrativa en què s'indica l'import de la taxa, contra la qual, en tot cas, cabria la interposició de recurs, en cas de no estar-hi conforme.

Una vegada requerit el preceptiu informe a l'Administració autonòmica, ens indica que, respecte dels servicis d'atenció social a persones majors, es va informar que la taxa podria fer-se efectiva amb periodicitat mensual a través d'entitats bancàries col·laboradores tot presentant la corresponent carta de pagament o a través de domiciliació bancària. Respecte de l'emissió de resolucions administratives en què s'establien les taxes corresponents al 2015, s'informa que entre els mesos de desembre del 2014 i gener del 2015 es van emetre més d'11.000 resolucions, i no es tenia constància de casos en què no hagueren rebut les esmentades resolucions.

Respecte dels servicis d'atenció social a persones amb discapacitat, informa la Conselleria que es va sol·licitar al mes de gener la col·laboració dels centres subvencionats perquè, en els casos que s'optarà per la domiciliació bancària, demanaran les corresponents ordres signades pels usuaris. Les comunicacions de resolucions d'establiment de taxes positives es van produir al mes de febrer del 2015, atés que fins al 31 de desembre del 2014 es poden presentar dades complementàries a la declaració d'hisenda que havia de ser tinguda en compte per a l'establiment de les taxes.

A fi de completar la informació facilitada i poder concloure la tramitació de la queixa, el Síndic de Greuges va sol·licitar el 2 de juliol del 2015 ampliació de la informació remesa tot requerint dades referides al nombre de recursos i/o incidències presentades per les persones usuàries o detectades per la pròpia Administració, amb indicació del motiu i la resolució emesa.

En data de tancament del present Informe (31.12.2015) no s'ha emés l'informe requerit a pesar d'haver sigut reiterat el requeriment fins a tres vegades.

Queixa d'ofici núm. 11/2015 (expedient núm. 1505915), sobre abocament realitzat en el barranc Portitxol d'Ontinyent.

A través dels mitjans de comunicació social, el Síndic de Greuges s'ha assabentat dels abocaments que es produïxen al barranc del Portitxol d'Ontinyent i que han sigut denunciats per la Coordinadora Ecologista de la Vall d'Albaida (CEVA).

Segons assenyala la notícia, el barranc del Portitxol va aparèixer cobert el dissabte d'una capa d'“asfalt”, a causa de l'abocament d'un derivat del petroli provinent d'una pedrera pròxima. En relació amb este abocament, la Coordinadora Ecologista assenyalava que “el producte, de caràcter viscos i d'olor de quitrà, impregna el llit del barranc centenars de metres i degrada tot el que troba al seu pas”.

En este sentit, la notícia destaca que la “coordinadora ecologista ha denunciat la falta de seguretat de l'empresa de la pedrera a l'hora d'utilitzar i emmagatzemar el material usat per a la fabricació d'aglomerat asfàltic”.

A la vista d'això, considerarem convenient iniciar una investigació amb la finalitat de conèixer quines són les mesures que, des de les administracions implicades, són susceptibles d'adopció per a aclarir quines han sigut les causes dels abocaments produïts i, en especial, per a inspeccionar i acreditar si l'empresa de què presumptament provenen complix amb les exigències mediambientals establides en la normativa vigent. Al mateix temps, consideràvem necessari conèixer quines han sigut les mesures adoptades per a instar l'empresa a la neteja del barranc del Portitxol.

Acordarem el tancament de la queixa després d'informar l'Ajuntament d'Ontinyent i l'anterior Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que:

(...) per a previndre un altre possible accident d'este tipus, l'empresa sol·licitarà en les pròximes dates llicència d'obres a eixe Ajuntament per a canviar d'ubicació els actuals depòsits i situar-los en un nou emplaçament que evite qualsevol possible vessament i impedisca l'afecció al llit públic.

Queixa d'ofici núm. 12/2015 (expedient núm. 1507778), sobre el reconeixement del grau de dependència a un menor d'edat.

El Síndic de Greuges va iniciar queixa d'ofici sobre el procediment seguit per la llavors Conselleria de Benestar Social per a la revisió del grau de dependència reconegut a menors de 3 anys d'edat.

La queixa d'ofici s'inicia després de l'aparició en el diari *Levante* (27/04/2014) d'una notícia en què els pares del menor afectat denunciaven la reducció del grau de dependència

reconegut al seu fill, que passava d'un grau 3, nivell 2 de dependència, a un grau 1, nivell 1.

La reducció del grau de dependència va implicar que el menor deixara de percebre la prestació econòmica per curador no professional que inicialment li va ser assignada. La falta de percepció de la prestació i la situació econòmica dels pares impedeix que el menor rebi l'atenció sanitària prescrita pel seu metge rehabilitador (fèrula).

Per este motiu, el Síndic de Greuges va considerar oportú la iniciació d'una queixa d'ofici a fi de conèixer el procediment seguit per a la valoració de situació de dependència i discapacitat del menor, les necessitats que presenta la seua patologia, els recursos de què hauria de disposar per a la seua adequada atenció i l'accés a estos.

En un primer informe la llavors Conselleria de Benestar Social indica que inicialment es va reconèixer al menor un grau 3, nivell 2 de dependència (agost del 2008) i que després de revisió per caducitat el grau reconegut es va reduir a un grau 1, nivell 1 (febrer del 2013) i va quedar extint el seu PIA, en el qual s'havia reconegut una prestació per a cures en l'entorn familiar i suport a curador no professional, atés que el grau de dependència reconegut després de la revisió entrava en vigor l'1 de juliol del 2015. Res no diu este primer informe respecte de les preguntes realitzades a la Conselleria en referència al grau de discapacitat reconegut al menor, així com les revisions realitzades i el seu resultat.

El Síndic de Greuges obté directament dels pares del menor informació actualitzada relativa a la seua situació i necessitats. Així, informa la Conselleria que es tracta d'un xiquet de 8 anys d'edat que patix una miastènia congènita, dany cerebral i artrogriposi (elevació del diafragma que li dificulta respirar), per la qual cosa sorprén la minoració dràstica del grau de dependència, i passa de ser valorat com a gran dependent (G3N2) a dependent moderat (G1N1), sense que, malauradament, les malalties que patix hagen desaparegut. Ben al contrari, continua necessitant cures especials que no pot rebre atenent a la situació econòmica de la seua família i la supressió de la prestació que rebia d'acord amb el grau de dependència reconegut.

Per tot això, el Síndic de Greuges sol·licita a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que revise d'ofici la valoració realitzada i en tot cas siguen estudiats els mecanismes disponibles per a atendre adequadament les necessitats del menor.

La resposta de la Conselleria a este requeriment d'ampliació d'informe no ha implicat cap aclariment pel que fa a les mesures aplicades al cas per a atendre les necessitats del menor.

Per contra, tornen a informar-nos de l'evolució que han tingut la valoracions de grau de dependència realitzades al menor, informen de l'aplicació del barem especial aplicat als menors de 18 anys; de la correlació inversa que existix entre valoració d'una mateixa patologia en distintes edats (una mateixa patologia té més puntuació amb menor edat). Finalment informa que “la persona interessada pot sol·licitar una nova valoració transcorreguts dos anys des de la resolució de grau o abans si patix agreujament”.

Considera el Síndic de Greuges que l'esmentada resposta no és suficient per a aclarir la pregunta realitzada que no era una altra que conèixer les mesures que adoptarà la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per a atendre les necessitats del menor, diagnosticades i aconsellades pel facultatiu corresponent. Per este motiu es va sol·licitar nova informació a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives a fi de poder concloure la tramitació de

l'expedient.

Queixa d'ofici núm. 13/2015 (expedient núm. 1507779), sobre el procediment de revisió de grau de dependència a menors d'edat.

El Síndic de Greuges va tindre notícia que la problemàtica indicada anteriorment, és a dir la disminució del grau de dependència a menors d'edat, després de les revisions d'ofici realitzades per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, afecta un nombre important de xiquets i xiquetes d'edats compreses entre els 0 i 3 anys d'edat.

Per este motiu vam decidir l'obertura d'una queixa d'ofici a fi de comprovar el procediment seguit per la Conselleria en les revisions d'ofici del grau de dependència reconegut als menors de l'edat esmentada i el seus resultats.

En un primer informe, la Conselleria de Benestar ens va aportar dades quantitatives dels graus inicialment reconeguts i del resultat de les revisions realitzades. De l'anàlisi es va comprovar que les dades emeses van ser incomplets i fins i tot errònies en el seu càlcul, per la qual cosa el 10 d'agost del 2015 es va requerir la Conselleria d'Igualtat i polítiques Inclusives perquè revisara les dades emeses i aportara les dades requerides que no van ser emeses en el primer informe.

A pesar d'haver sigut requerida fins a tres vegades (28/09/2015; 19/10/2015; 11/11/2015), en la data del tancament del present Informe no s'ha obtingut resposta de la Conselleria.

Queixa d'ofici núm. 14/2015 (expedient núm. 1511271), sobre l'atenció de casos d'assetjament escolar a la Comunitat Valenciana.

L'any 2007, el Síndic de Greuges va presentar l'Informe especial a les Corts Valencianes amb el títol *L'escola: espai de convivència i de conflictes*.

De les 22 recomanacions que contenia el referit informe, 10 es referien específicament a l'atenció a situacions de maltractament entre iguals en l'àmbit escolar.

Per a l'atenció als problemes de convivència que es presenten en l'escola, la Conselleria d'Educació va posar en funcionament el Pla de Prevenció de la Violència i Promoció de la Convivència (PREVI) i va crear un Registre Central d'Incidències que es produïxen en els centres escolars de la Comunitat Valenciana.

De la mateixa manera, van ser creades les unitats d'atenció i intervenció, per a donar resposta i assessorar la comunitat educativa i, si s'escau, derivar als servicis d'atenció psicològica externa.

Al juliol del 2015 ens vam assabentar del cas d'una menor de 14 anys que va haver de canviar de col·legi després de patir insults i maltractament des de 2012, sense que hagueren sigut efectives les mesures adoptades prèviament.

Per este motiu, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana va obrir d'una queixa d'ofici a fi de conèixer l'evolució quantitativa i qualitativa de casos d'assetjament i violència escolar, els programes i protocols per a la seua atenció i la seua efectivitat.

L'informe emés per la Conselleria d'Educació aporta una àmplia informació, de la qual destaquem la següent:

D'acord amb l'última avaluació del Pla PREVI, realitzat en l'informe sobre convivència escolar del curs 2013-14, l'última reunió de l'Observatori de la Convivència de la Comunitat Valenciana es va desenvolupar en 2011.

Segons les dades que es troben en l'informe de la convivència escolar abans citat, durant el curs 2013-14 hi ha hagut un total de 1910 incidències comunicades al Registre Central d'Incidències de la Conselleria d'Educació, la qual cosa comporta un augment d'aproximadament el 18% de les registrades en el curs 2010-11.

S'hi observa una tendència a un augment d'incidències en els centres públics d'educació infantil i primària, per la qual cosa resulta de molta importància avançar en accions preventives i de promoció de la convivència en les primeres etapes educatives.

El nombre més gran de situacions greus i molt greus, de les registrades en el curs 2013-14, correspon a agressions, amenaces, baralles i vandalisme, incloent-hi situacions persistents en què algun dels implicats presenta alteracions greus de conducta.

Consideració especial té l'augment registrat de les amenaces i agressions al professorat i al personal no docent.

Respecte de les situacions comunicades de ciberassetjament (xarxes socials, missatges multimèdia, xats, fòrums), s'observa un augment significatiu respecte de registre anteriors al curs 2013-14.

En relació amb les unitats d'atenció i intervenció del PREVI de les direccions territorials d'Educació, ens indica l'existència de les unitats següents:

DT de València: 2 inspectors/es i 1 orientador/a educatiu per a l'atenció a 1640 centres educatius.

DT de Castelló: 1 inspector/a i 1 orientador/a educatiu per a l'atenció a 338 centres educatius.

DT d'Alacant: 1 inspector/a, 1 orientador/a educatiu i 1 tècnic/a de suport.

Resulta d'especial interès la dada referida al nombre d'intervencions ateses de les incidències registrades. Així, a Alacant, de les 727 incidències registrades, en van ser ateses 282, de les quals 56 van ser d'intervenció directa en centres i 74 a les famílies.

A València, de les 953 incidències registrades, en van ser ateses 469, de les quals 39 van ser d'intervenció directa en centres i 20 d'intervenció en famílies. A Castelló, de les 230 incidències registrades, en van ser ateses 268 de les quals 26 van ser d'intervenció directa a famílies.

La pretensió de la Conselleria és implicar en la prevenció de la violència docents, equips directius, alumnat, famílies i les administracions educatives.

El contingut de l'informe emés per la Conselleria serà analitzat des de l'Observatori del Menor del Síndic de Greuges a fi de valorar la possible constitució d'un grup de treball

respecte d'això.

Queixa d'ofici núm. 15/2015 (expedient núm. 1511272), sobre l'exercici de tutela de menors per part de l'Administració autonòmica.

A través de l'Observatori del Menor es va informar el Síndic de Greuges d'actuacions de la llavors Conselleria de Benestar Social referides a menors declarats en situació de desemparament, que podrien vulnerar els drets reconeguts a la infància.

Les actuacions denunciades referien la demora en l'execució de la mesura en no tindre recursos per a l'exercici de la guarda del menor (menors declarats en desemparament i que romanen en el seu domicili per no-disponibilitat de places residencials o d'acolliment familiar).

De la mateixa manera ens vam assabentar d'alguns dels casos que els equips municipals de servicis socials proposaven perquè foren declarats en situació de desemparament per la llavors Conselleria de Benestar Social, i que esta demorava la seua resolució i forçava el manteniment del menor en el seu domicili encara que esta situació podria posar en risc la seua protecció.

Finalment, alguns casos de menors declarats en desemparament i la guarda dels quals s'exercix en centres de protecció són donats d'alta (alguns, després de llargs períodes d'internament) i la Conselleria de Benestar Social deixa sense efecte la tutela, i fins i tot no compta amb informe favorable per part de l'Equip Municipal de Servicis Socials.

Per estos motius, el Síndic de Greuges va obrir una queixa d'ofici per a estudiar la forma en què l'entitat pública (actualment la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives) exercix les seues competències en matèria de tutela de menors.

En un primer informe emés per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives s'aporten les dades següents:

El nombre de menors declarats en desemparament i que es troben en els seus domicilis puja a 42 casos (2 a Alacant, 2 a Castelló i 38 a València). Els motius argumentats per la Conselleria per a la no-execució d'estes mesures, que, recordem, s'adopten davant de situacions de greu desprotecció dels menors i que impliquen la separació immediata del nucli familiar, són la impossibilitat material d'execució malgrat haver-ho intentat fins i tot amb suport de forces d'ordre públic, no-localització dels menors o trobar-se en tràmit o revisió la mesura.

El nombre de casos de menors sobre els quals els equips municipals de servicis socials proposen la declaració de desemparament i es troben pendents de resolució per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives puja a 84 casos (55 casos a Alacant, 31 casos a Castelló i 28 casos a València). Cal destacar que algunes de les sol·licituds emeses pels equips municipals de servicis socials es van presentar al febrer del 2015, i l'informe de la Conselleria és d'octubre del 2015.

Respecte del nombre de cessaments de declaracions de desemparament produïdes entre l'1 de gener del 2014 i el 30 de juny del 2015, van pujar a 1.156 casos (746 a Alacant, 94 a Castelló i 316 a València).

Una vegada aportades les dades de l'informe de l'Observatori del Menor del Síndic de Greuges, se'ns indica que, només en l'Ajuntament d'Elx, hi ha més casos sense executar la declaració de desemparament (4 casos) que en totes les dades aportades per la Conselleria per a la província d'Alacant (2 casos). Per este motiu vam sol·licitar un nou informe a la Conselleria i la vam requerir perquè revisara les dades aportades.

L'esmentat informe va ser requerit al novembre del 2015 i està pendent de recepció.

Queixa d'ofici núm. 16/2015 (expedient núm. 1511289), sobre la denegació d'ajudes a famílies acollidores.

En haver-nos assabentat a través de diverses fonts que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives estava denegant ajudes per acolliment familiar en els casos en què els sol·licitants mantenen un deute amb l'Administració autonòmica, i atés que esta exclusió afecta directament el menor acollit, reclamàrem un informe a la Conselleria perquè s'analitzara si les ajudes han de seguir subjectes a la Llei general de subvencions, que comporta eixe requisit limitador, o es podrien equiparar a altres prestacions econòmiques distintes.

La Conselleria va emetre un informe en què va manifestar que, sens dubte, les ajudes que es concedixen són una subvenció i estan vinculades a la normativa que les regula. No obstant això, se'ns va indicar que era la seua voluntat modificar les normes necessàries per a evitar denegar estes ajudes pels motius posats en dubte.

Des d'esta institució, a través d'una resolució, recomanàrem a la Conselleria que “materialitze en la nostra Comunitat l'aposta que per l'acolliment familiar realitza la recent legislació nacional, amb l'aprovació dels professionals implicats,” i que “es desenvolupe en el cos legislatiu autonòmic la mesura de protecció i s'exclouen els deutes tributaris dels acollidors com a causa de denegació de les ajudes previstes en benefici del menor”.

La Conselleria ens va respondre amb l'acceptació plena de les nostres recomanacions en un informe datat el 05/01/2016, i ens indicava que la Llei 10/2015, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera d'organització de la Generalitat per a l'exercici 2016, inclou en l'article 55 una modificació de l'art. 121 de la Llei 12/2008, de 3 de juliol del 2008, de la Generalitat, de protecció integral de la infància i l'adolescència de la Comunitat Valenciana. En eixe sentit en l'apartat 2 s'establix que les persones acollidores tenen el dret a percebre una prestació econòmica que contribuïsca a fer front a les despeses de manteniment de menors en acollida, i l'apartat 7 afirma que les bases de convocatòria d'estes ajudes podran establir que totes les persones acollidores podran ser beneficiàries a pesar que tinguen deutes tributaris o amb la Seguretat Social. I, segons indica el mateix informe, una esmena parlamentària àmplia esta excepció a les famílies acollidores educadores, no sols a les famílies extenses.

Queixa d'ofici núm. 17/2015 (expedient núm. 1511531), sobre l'assistència sanitària extrahospitalària en el Departament de Salut d'Elx després de la defunció d'un bebé de tres mesos.

A través dels mitjans de comunicació ens vam assabentar de la defunció d'un bebé de tres mesos el 27/07/2015, mentre esperava l'ambulància del SAMU.

Segons estes fonts, l'àvia del menor el va portar a les 8:00 h al Centre de Salut d'Altabix a

Elx. Davant de la gravetat que presentava, des del Centre de Salut es va donar avís al Centre d'Informació i Coordinació d'Urgències (CICU) perquè enviaren, urgentment, una ambulància del SAMU per a traslladar-lo a l'Hospital General.

A pesar dels intents de reanimació del personal del centre de salut, quan l'ambulància va arribar el menor havia mort.

Amb estos antecedents, en data 28/07/2015 vam obrir una queixa d'ofici. En este sentit, sol·licitarem a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública informació suficient, especialment, sobre els punts següents:

Primer. Temps que va tardar l'ambulància tipus SAMU a arribar al Centre de Salut d'Altabix per a prestar l'assistència sanitària sol·licitada.

Segon. Situació de l'assistència sanitària extrahospitalària en el Departament de Salut d'Elx (nombre d'ambulàncies SAMU i de suport vital bàsic).

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, amb data registre d'entrada en esta institució d'11/08/2015, ens va remetre informe del cap de Servei d'Atenció Sanitària a les Urgències i les Emergències de data 30/07/2015 en el qual assenyalava el següent:

D'acord amb la informació registrada en el sistema d'informació corporativa SIC-112-CICU, el dia 27 de juliol del 2015, la sala 112 va rebre una telefonada del Centre de Salut Altabix d'Elx a les 8:11:36, que va ser traslladada al Centre d'Informació i Coordinació d'Urgències (CICU) a les 8:12:50 i en la qual sol·licitava una unitat SAMU per a possible trasllat a l'hospital d'un bebé d'uns dos o tres mesos, molt greu, en situació de parada cardiorespiratòria.

El CICU activa la unitat SAMU amb base a Elx a les 8:14:23 i arriba al centre de salut a les 8:26:14. A la seua arribada al centre de salut l'equip SAMU continua les maniobres de ressuscitació cardiopulmonar avançada que havia iniciat el personal mèdic del centre de salut sense que estes aconseguiren l'efecte desitjat i es confirma la defunció del menor.

D'acord amb els registres del 112/CICU el temps de resposta de la unitat SAMU des de la recepció de la telefonada del Centre d'Informació i Coordinació d'Urgències (CICU) fins a l'assistència en el centre de salut és d'11 minuts i 51 segons.

El departament de salut d'Elx: Elx Hospital General i Elx Crevillent disposa de dues bases SAMU de 24 hores, ubicades a la ciutat d'Elx, una de les quals, des de la posada en marxa de la segona unitat en 2001, es desplaça els mesos de juliol i agost a Santa Pola.

Disposa a més de 5 bases d'unitats de Suport Vital Bàsic (SVB): dues unitats de 24 hores ubicades a Elx, una de 24 hores ubicada a Santa Pola, una de 12 hores diürna a Crevillent i una tercera de 12 hores, nocturna, ubicada a Aspe.

No obstant això, és convenient assenyalar que les unitats SAMU i de SVB no són servicis d'àmbit municipal ni departamental i que la seua gestió i coordinació la realitza de manera exclusiva el Centre d'Informació i Coordinació d'Urgències, el qual, segons la gravetat de l'incident, la disponibilitat de recursos i la distància al

lloc de la urgència, entre altres factors, mobilitza els recursos sanitaris que considera més adequats. La base de les unitats SAMU només té interès des d'un punt de vista logístic (canvis de torn de personal, magatzem i subministrament de material, etc.).

Arribats a este punt, vam resoldre la present queixa amb les dades de l'expedient en els termes que a continuació exposem.

Esta institució és i ha sigut especialment sensible als problemes derivats de l'assistència sanitària extrahospitalària, una qüestió que s'acredita en els informes que anualment presentem davant de Les Corts.

Sense perjudici d'això anterior i en relació amb l'organització del transport sanitari urgent en el Departament de Salut d'Elx, a continuació exposem els arguments que van ser el fonament del suggeriment amb què concloïem.

En este sentit i amb caràcter previ, informàrem l'Administració sanitària que no entrava dins de les competències del Síndic de Greuges decidir les fórmules o els criteris d'organització que havia d'emprar l'Administració Pública en les seues infraestructures, i tampoc ho era resoldre les discrepàncies que els promotors de les queixes manifesten respecte d'això. Considerem que esta qüestió forma part de la denominada potestat autoorganitzativa que tenen totes les administracions públiques.

No obstant això, sense perjudici dels criteris d'autoorganització i d'acord amb l'article 43 de la Constitució, des d'esta institució entenem que l'acció administrativa en l'àmbit sanitari, quant a l'organització i tutela de les infraestructures sanitàries, ha d'estar dirigida a comptar amb mesures preventives i prestacions i servicis necessaris per a tota la població.

La Constitució Espanyola de 1978 consagra en l'article 103.1, entre altres principis, el d'eficàcia, en virtut del qual ha de desenvolupar-se l'actuació de l'Administració Pública. Així mateix, reconeix la nostra norma fonamental, en l'article 43, 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 prestacions i servicis necessaris. En este sentit, el Síndic de Greuges, com a alt comissionat de Les Corts, ha de vetlar pels drets reconeguts en el títol I de la Constitució espanyola en l'àmbit competencial i territorial de la Comunitat Valenciana.

En desplegament de l'article 43 de la Constitució, la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, en l'article 3.1 determina que "Els mitjans i les actuacions del sistema sanitari estan orientats a la promoció de la salut".

De la mateixa manera, disposa en l'article 7 que:

Les actuacions de les administracions públiques sanitàries estaran orientades a garantir l'assistència sanitària en tots els casos de pèrdua de salut, unes actuacions que, a més, hauran d'estar presidides pels principis d'eficàcia i de celeritat.

D'altra banda, en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, l'article 54.1 de l'Estatut d'Autonomia estableix que: "És de competència exclusiva de la Generalitat l'organització, administració i gestió de totes les institucions sanitàries públiques dins del territori de la Comunitat Valenciana."

En relació amb les emergències sanitàries, l'article 39 de la Llei de La Generalitat 13/2010, de 23 de novembre, de protecció civil i gestió d'emergències, estableix el següent:

1. El Servei d'Atenció Sanitària d'Emergència estarà integrat pel personal i els recursos pertanyents a la Generalitat o contractats per esta que preste les seues funcions en situacions d'emergència d'indole sanitària.
2. Correspon a la conselleria competent en matèria d'emergències sanitàries la regulació reglamentària de l'estructura, funcionament i organització d'este servici, seguint els principis marcats en la present Llei i en la resta de legislació d'aplicació.

D'altra banda, el legislador valencià, a través de la Llei de La Generalitat 10/2014, de 29 de desembre, de salut de la Comunitat Valenciana, inclou entre els seus principis rectors (article 3) “g) Racionalització, eficàcia i eficiència en l'organització i utilització dels recursos sanitaris”.

De la normativa anterior es conclou, doncs, que l'eficàcia i eficiència en la protecció de la salut dependrà, en gran manera, de la gestió dels recursos d'emergències d'indole sanitària.

Sobre la base de les consideracions anteriors, suggerirem a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que extremara al màxim la diligència en l'àmbit de l'atenció sanitària d'urgències i emergències, a fi de garantir una protecció integral de la salut per mitjà de l'adopció de les mesures organitzatives oportunes, i que complira així amb el principi d'eficàcia constitucionalment reconegut.

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública va acceptar el suggeriment realitzat per esta institució.

Queixa d'ofici núm. 18/2015 (expedient núm. 1511544), sobre la contractació temporal en Hospital Clínic i Hospital de Sagunt.

A través dels mitjans de comunicació, vam conèixer la situació del personal temporal, contractat per la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, que presta servicis en l'Hospital Clínic i l'Hospital de Sagunt.

Segons estes fonts, des del febrer del 2011, un total de 500 facultatius (encara que podria afectar un altre tipus de personal) dels referits centres hospitalaris haurien signat 1.300 contractacions irregulars. La presumpta actuació irregular consistiria a donar d'alta en la Seguretat Social el treballador temporal el dilluns per a després cessar-lo el divendres, i hauria impedit d'esta manera el dret al descans retribuït i el pagament de les cotitzacions a la Seguretat Social durant els caps de setmana i festius.

El succés es repeteix 8 mesos després que la Inspecció de Treball Provincial donara la raó a un sindicat sobre un cas semblant al que hem exposat, que afectava 528 contractes irregulars en cinc anys en l'Hospital Doctor Peset.

A la vista d'això anterior, vam obrir la present queixa d'ofici.

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública va remetre informe que, en el moment d'elaborar el present Informe anual, està sent estudiat per esta institució.

Queixa d'ofici núm. 19/2015 (expedient núm. 1511545), sobre el procés selectiu de mestres en Audició i Llenguatge.

A través dels mitjans de comunicació vam conèixer la situació dels aspirants a 46 places de mestre d'Audició i Llenguatge (logopeda de centres docents) als quals no se'ls havia computat entre els mèrits el certificat de nivell avançat (B2) de Valencià de l'Escola Oficial d'Idiomes (EOI).

Segons estes fonts, en les bases de l'oposició especificaven que en la fase de mèrits el nivell avançat de les EOI equivalia a 0,5 punts, la ponderació del qual en la nota global són 16 centèsimes més (estes centèsimes de més poden implicar obtindre la plaça o, en molts casos, assegurar una millor posició en les borses de treball d'interins).

Mentre que els tribunals de València i Alacant no havien puntuat el B2 de valencià, els dos tribunals de Castelló sí que ho havien fet. En este sentit, destacava que el Tribunal 3 de València va arribar a publicar la llista definitiva amb estes 16 centèsimes però, mitja hora després, la va retirar tot al·legant que “per ordre estricta de la Conselleria” no s'anava a tenir en compte este mèrit.

En este sentit, eren 25 els aspirants afectats per esta disparitat de criteris dels tribunals. Alguns havien impugnat les qualificacions.

En considerar que la queixa reuneix els requisits de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, vam obrir la present queixa d'ofici, per la qual cosa sol·licitarem informe a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esports.

L'Administració educativa valenciana va remetre informe del director general de Centres i Personal Docent que, en el moment d'elaborar el present Informe anual, està sent estudiada per esta institució.

Queixa d'ofici núm. 20/2015 (expedient núm. 1512979), sobre la disconformitat amb taxa de reclamació energètica.

Esta institució va decidir obrir una queixa d'ofici a fi d'investigar i supervisar la repercussió de l'aplicació de taxa per a poder reclamar si el consumidor té discrepàncies amb el sector energètic, sobre la base de la Llei 10/2012, de 21 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat; una taxa que, d'altra banda, l'única cosa que feia era dissuadir l'usuari d'exercir els drets que la legislació vigent li atorga.

En eixe sentit, la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, en l'informe sol·licitat des d'esta institució, ens va comunicar que han plantejat la iniciativa de l'eliminació de l'actual taxa, ja que consideren que la seua imposició en la tramitació d'una reclamació pels consumidors pot generar una situació d'indefensió davant de les empreses subministradores d'electricitat i gas, i constituir una barrera dissuasiva a la presentació de reclamacions justificades

En conseqüència, i a la vista de l'informe remés per la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, vam finalitzar la nostra actuació i vam demanar a l'Administració que mantinguera informada esta institució sobre l'actuació que realitzaren per

a acordar l'arxivament definitiu de la queixa plantejada.

Queixa d'ofici núm. 21/2015 (expedient núm. 1513028), sobre l'acolliment familiar i residencial de menors de 0-6 anys.

El Síndic de Greuges va presentar al novembre del 2012 un informe especial a Les Corts Valencianes, amb el títol *L'atenció als menors de 0-6 anys des del Sistema de Protecció a la Infància a la Comunitat Valenciana*.

Les recomanacions realitzades en l'esmentat informe tenien, entre d'altres, la finalitat d'adequar el Sistema de Protecció a la Infància i l'Adolescència de la Comunitat Valenciana als criteris que apareixien en la llavors Proposició de Llei d'actualització de la legislació de protecció a la infància.

La legislació que regula el Sistema de Protecció a la Infància i a l'Adolescència en l'Estat espanyol ha sigut modificada profundament amb la publicació i entrada en vigor de la Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, i de la Llei 26/2015, de 28 de juliol.

La Llei 26/2015, de 28 de juliol, recull principis rectors de la reforma de les institucions de protecció a la infància i a l'adolescència i assenjala que es donarà prioritat a les mesures estables davant de les temporals, a les familiars davant de les residencials i a les consensuades davant de les imposades.

L'article 21.3 de la Llei 26/2015, de 28 de juliol, estableix:

A fi d'afavorir que la vida del menor es desenvolupe en un entorn familiar, prevaldrà la mesura d'acolliment familiar sobre la d'acolliment residencial per a qualsevol menor, especialment per a menors de sis anys. No s'acordarà l'acolliment residencial per a menors de tres anys excepte en supòsits d'impossibilitat, degudament acreditada, d'adoptar en eixe moment la mesura d'acolliment familiar o quan esta mesura no convinga a l'interés superior del menor. Esta limitació per a acordar l'acolliment residencial s'aplicarà també als menors de sis anys en el termini més breu possible. En tot cas, i amb caràcter general, l'acolliment residencial d'estos menors no tindrà una duració superior a tres mesos.

En el seu informe especial (2012), i en relació amb la separació familiar dels menors de 0-6 anys, el Síndic de Greuges va recomanar a la llavors Conselleria de Benestar Social el següent:

1. Caldrà intensificar els treballs de formació i informació dels professionals (àmbit municipal i direccions territorials) per a millorar l'elaboració del corresponent Pla de Protecció del Menor com a guia de la intervenció i esdevindrà l'element fonamental per a l'avaluació i seguiment de les mesures de protecció adoptades.
2. L'acolliment familiar del menor ha d'entendre's com la mesura de protecció més adequada per a l'atenció als menors d'edats entre els 0-6 anys quan no siga possible el manteniment amb la seua família biològica.
3. Intensificar la promoció de la mesura d'acolliment familiar i assegurar processos coordinats en totes les fases d'implantació del programa (difusió i captació, formació selecció, inscripció en registre, assignació del menor, etc.).
4. Procurar la diversificació de les modalitats d'acolliment familiar, desenvolupar programes d'acolliment especialitzat i professionalitzat, tant en el seu

disseny tècnic com en la seua dotació econòmica.

5. Quan es considere com la mesura més adequada a l'interés del menor l'acolliment familiar en família extensa, ha de garantir-se que esta reunisca les condicions necessàries per a la seua correcta atenció. Haurà d'assegurar-se el correcte seguiment i suport tant tècnic com econòmic a les famílies extenses.

6. Revisar el sistema de retribució a les famílies educadores, en les seues distintes modalitats, i evitar en tot cas les demores en els pagaments.

7. La realitat ens indica que hi ha un determinat nombre de casos de menors d'edats compreses entre 0-6 anys, respecte dels quals resulta molt difícil adoptar la mesura d'acolliment familiar (malalties, discapacitats, grups de germans, etc.) o no resulte convenient l'esmentada mesura. Per a l'atenció a estos casos serà necessari:

- Promoure noves modalitats d'acolliment familiar (per exemple l'acolliment professionalitzat)

- Mantindre una xarxa de centres residencials infantils que complisquen, almenys amb els requisits següents: capacitat reduïda de nombre de menors atesos/ normalització de les prestacions/ personal suficient en nombre i qualificació/ promoció de mesures tendents a acurtar al màxim l'estada dels menors.

1. En tot cas caldrà evitar els llargs recorreguts institucionals (canvi de mesures i recursos) que afecten de forma negativa el desenvolupament físic, psicològic i emocional dels menors. Per a això resulta indispensable assegurar i millorar la formació permanent dels professionals que intervenen en els distints àmbits de protecció a la infància.

A l'octubre del 2015, el Síndic de Greuges va obrir d'una queixa d'ofici a fi de conèixer el grau de compliment de les recomanacions realitzades al novembre del 2012 i les actuacions dutes a terme per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per a complir a la nova normativa reguladora del sistema de protecció a la infància i l'adolescència.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ha emés un informe el passat mes de desembre del 2015 i està en fase d'estudi des del Síndic de Greuges.

Queixa d'ofici núm. 22/2015 (expedient núm. 1513296), sobre l'abús a persones majors per curador no professional.

Vam detectar alguns casos de persones majors i/o amb algun grau de dependència que han sigut agredides físicament o han patit abusos de confiança o enganys que han provocat l'espoli econòmic per part dels seus curadors, que s'han aprofitat de la debilitat física o mental i de la soledat d'aquells. Ens vam dirigir a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives en considerar que s'han de desenvolupar protocols i procediments de supervisió i de control d'estos recursos assistencials, ja siguen fruit d'una relació contractual privada o com una prestació prevista en la normativa de la dependència.

Atés que cada vegada hi ha més persones majors i/o dependents que viuen soles i que recorren a la figura d'un curador no professional, les administracions hauran de supervisar estes relacions, entre la persona atesa i la curadora, per a evitar riscos o vulneracions de drets de les persones majors i/o dependents. Estem a l'espera de l'informe que sobre esta qüestió ha d'emetre la Conselleria.

Queixa d'ofici núm. 23/2015 (expedient núm. 1513400), sobre el mètode de valoració de les transmissions patrimonials.

Arran del seguiment de diverses queixes, així com en escrits presentats amb posterioritat,

hem observat que la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública (actualment la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic) a l'hora de realitzar liquidacions complementàries en l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, utilitza com a base per a la mencionada liquidació una taxació sobrevalorada respecte del preu real de les cases, i l'Administració els reclama el pagament de la diferència que en alguns casos comporta el 100%, de tal forma que la proposta de liquidació practicada no s'ajusta al valor real o actualitzat i resulta desproporcionada.

El dia 27 de desembre del 2013, la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública va publicar en el butlletí autonòmic, l'Ordre23/2013, la qual va entrar en vigor el dia 28 de desembre, per la qual s'establixen els coeficients aplicables en 2013 al valor cadastral, a l'efecte de la comprovació de valors de determinats béns immobles urbans en l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats i en l'impost sobre successions i donacions, així com la metodologia emprada per a la seua elaboració.

En principi l'esmentada Ordre substituïx l'anterior sistema de comprovació basat en l'article 57.1.e) de la Llei general tributària, basat en el dictamen de pèrits, i la Conselleria es basa ara en l'article 57.1.b):

(...) estimació per referència als valors que figuren en els registres oficials de caràcter fiscal. L'estimació per referència podrà consistir en l'aplicació dels coeficients multiplicadors que es determinen i publiquen per l'Administració tributària competent, en els termes que s'establisquen reglamentàriament, als valors que figuren en el registre oficial de caràcter fiscal que es prenga com a referència a l'efecte de la valoració de cada tipus de béns. En tractar-se de béns immobles, el registre oficial de caràcter fiscal que es prendrà com a referència a efectes redeterminar els coeficients multiplicadors per a la valoració dels béns serà el Cadastre Immobiliari.

Si bé el mètode d'estimació per referència als valors que figuren en els registres oficials de caràcter fiscal (és a dir, que figuren en el Cadastre) està previst en la Llei general tributària, però l'Administració està obligada a detallar, individualitzar i oferir la forma en què realitza els càlculs per a determinar la base imposable, per la qual cosa este procediment desnaturalitza la gestió individualitzada prevista en la Llei reguladora de l'impost.

L'article 10.1 del Reial decret legislatiu 1/1993, de 24 de setembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, estableix que la base imposable està constituïda pel valor real del bé transmés o del dret que es constituïska o se cedisca.

Efectivament, el valor cadastral multiplicat per un coeficient corrector pot ser un índex per a realitzar possibles comprovacions de valors, de fet, la mateixa Llei general tributària cita textualment, "el valor real dels béns immobles de naturalesa urbana es podrà estimar a partir del valor cadastral que figure en el corresponent registre fiscal", però mai pot aplicar-se sense una individualització.

Respecte d'això s'han pronunciat els nostres tribunals, com ara en la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, d'1 d'octubre del 2013, Recurs 2040/2012, que estableix que l'Administració ha de cerciorar-se de l'estat real de l'immoble que cal valorar i aplicar-hi paràmetres individuals.

En eixe sentit, sol·licitàrem informe a la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, i actualment estem esperant rebre'l.

Queixa d'ofici núm. 24/2015 (expedient núm. 1513401), sobre deficiències en instal·lacions docents.

Les nombroses deficiències, fonamentalment en les cornises, i els seriosos problemes estructurals que podrien afectar la comunitat escolar d'un CEIP de Pego construït en 1995, va determinar la incoació d'ofici d'una queixa dirigida a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport a fi de determinar la veracitat de les informacions publicades per la premsa, i la tramitació de la qual, en data tancament del present Informe, continua.

Queixa d'ofici núm. 25/2015 (expedient núm. 1513402), sobre la necessitat incorporar una memòria d'impacte en infància i adolescència en la tramitació de normes legals.

La Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència (BOE de 29 de juliol), en vigor des del 18 d'agost del 2015, introduïx modificacions, entre altres normes, a la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor.

Entre estes modificacions, s'afig un article 22 *quinquies* que amb el títol: Impacte de les normes en la infància i l'adolescència diu: "Les memòries de l'anàlisi d'impacte normatiu que han d'acompanyar als avantprojectes de llei i els projectes de reglaments inclouran l'impacte de la normativa en la infància i en l'adolescència".

En la tramitació de la Llei de pressupostos 2016 de la Generalitat Valenciana, aprovada i publicada en el DOCV de data 31 de desembre del 2015, apareixen els informes següents:

- Memòria de beneficis fiscals
- Informe d'impacte de gènere.
- Informe de seguiment de consecució d'objectius exercici 2014.

Una vegada detectada l'omissió del preceptiu informe d'impacte sobre la infància i l'adolescència, el Síndic de Greuges va resoldre l'obertura d'una queixa d'ofici a fi de conèixer les mesures concretes que pensa adoptar la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per a assegurar la inclusió en avantprojectes de llei i als projectes de reglaments, el preceptiu informe d'impacte sobre la infància i l'adolescència.

En data elaboració del present informe no ha rebut el Síndic de Greuges l'informe sol·licitat a la Conselleria.

Queixa d'ofici núm. 26/2015 (expedient núm. 1513477), sobre insalubritat de vies públiques en un barri d'Alacant.

Vam saber pels mitjans de comunicació de les denúncies dels veïns sobre la situació d'insalubritat en què es trobaven els carrers del segon Sector de Joan XXIII d'Alacant. Segons les manifestacions recollides, des de feia 8 mesos no hi havia servici d'agranat, i tampoc es prestava el servici de recollida d'efectes.

Així, esta institució va decidir obrir una queixa d'ofici a fi d'investigar i supervisar els fets

descrits i es va dirigir a l'Ajuntament d'Alacant per demanar-li informació sobre els fets denunciats.

L'Ajuntament d'Alacant ens va remetre un informe exhaustiu del Departament de Neteja Pública en què consten tots els servicis de neteja que es realitzen en la zona afectada, per la qual cosa, a la vista d'este, i comprovada l'existència i la freqüència dels servicis d'agranat i recollida d'efectes, es va tancar l'expedient.

Queixa d'ofici núm. 27/2015 (expedient núm. 1513495), sobre els requisits per a l'obtenció de subvencions per a l'adjudicació de llibres de text.

Ens hem assabentat a través de diversos mitjans de comunicació que l'Ajuntament de València estava preparant les disposicions normatives pertinents perquè les famílies d'eixa ciutat pogueren beneficiar-se de les ajudes previstes en el programa autonòmic Xarxallibres de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, la gestió del qual correspon als ajuntaments i persegueix alleujar la càrrega econòmica que suporten les famílies en l'adquisició de llibres per al curs escolar 2015-16.

Estes informacions publicades feien referència a la possible inclusió d'una clàusula que impediria l'accés a estes ajudes a aquelles famílies de València que tingueren deutes tributaris amb qualsevol Administració, és a dir, s'exigix, segons eixes informacions, “estar al corrent en el compliment d'obligacions tributàries estatals, autonòmiques i amb l'Ajuntament de València o davant de la Seguretat Social imposades per les disposicions vigents”.

Atés que la denegació d'eixes ajudes afectaria principalment i directament els xiquets, xiquetes i joves, considerem que, si es confirmen estos termes, caldria ponderar i valorar si la clàusula és oportuna i necessària, fins i tot tenint en compte la possible introducció d'excepcions o excepcions per a matisar la generalitat d'esta norma.

De fet, les pròpies informacions feien referència a previsibles excepcions de la norma en aquells alumnes que acreditaren no disposar de recursos suficients per a efectuar la compra dels seus llibres amb l'aportació de certificació dels servicis socials de l'ajuntament o informes dels servicis pedagògics escolars.

Considerem que, atés que ens trobem davant d'uniques ajudes que són universals, és a dir, que no s'atorguen tenint en compte les rendes familiars, podria ser injust que la impossibilitat de fer front a algun tribut enguany o dels anteriors pels progenitors impedira l'accés a esta ajuda bàsica la finalitat dels quals és garantir que tots els xiquets, xiquetes i joves, que cursen Educació Especial, Primària, Secundària i Formació Professional Bàsica, en els centres docents públics i privats-concertats de la Comunitat Valenciana, puguen en este curs accedir a la bibliografia recomanada i a més que puguen optar a formar part del banc de llibres per al pròxim curs, segons preveja la convocatòria d'estes ajudes.

Les possibles conseqüències, evidents i no desitjades, amb què ens podríem trobar per l'impagament d'un tribut en relació amb la minva de qualitat de l'aprenentatge d'uns alumnes que no disposaren de llibres, va justificar l'obertura d'una queixa d'ofici a fi de permetre la realització d'una anàlisi i informe sobre la normativa necessària per a la concessió de les ajudes destinades a la compra de llibres i material curricular.

Sens dubte, cal tindre present que l'Administració ha de vetlar en tot moment per l'interés

superior del menor i que no hauríem de tolerar que la falta de responsabilitat o la impossibilitat econòmica d'uns pares perjudiquen l'educació dels seus fills justament per una clàusula normativa excoent fixada per la pròpia administració municipal. Considerem que no es pot vincular un deute tributari amb la negació d'unes ajudes que es configuren amb una relació directa amb l'educació de xiquets i joves, i en conseqüència ens dirigim en demanda d'informació suficient respecte d'això a l'Excm. Ajuntament de València, sense que conste l'entrada en esta institució, en data tancament del present informe anual a Les Corts, de cap escrit en el sentit abans indicat.

Queixa d'ofici núm. 28/2015 (expedient núm. 1513496), sobre la tutela de persones majors.

En la tramitació de la queixa d'ofici seguida en esta institució, referida a l'atenció residencial de les persones amb problemes de salut mental en la Comunitat Valenciana, es van fer visites a centres residencials i es va comprovar que, dels 428 usuaris atesos en els centres visitats, 312 havien sigut declarats judicialment incapaços i, d'estos, 298 amb incapacitació total i 14 amb incapacitació parcial.

Del conjunt d'estes dades, els càrrecs tutelars de les persones declarades incapaces judicialment són exercits en 196 casos pels seus familiars i en 116 per la Generalitat.

De la mateixa manera, a través de les visites realitzades a centres especialitzats de malalts mentals (CEEM), els professionals amb què es va mantindre entrevista van destacar la fluïdesa de relació entre els professionals dels centres i els professionals de les unitats administratives de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives encarregats del seguiment de càrrecs tutelars assumits per la Generalitat, si bé els mitjans amb què comptaven estos últims per a l'exercici de les seues funcions eren molt limitats.

Per això, el Síndic de Greuges va obrir (5 desembre del 2015) una queixa d'ofici per a conèixer de l'exercici dels càrrecs tutelars de persones amb capacitat jurídica modificada, assumits per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives en virtut de resolució judicial.

En data elaboració del present Informe no s'ha rebut pel Síndic de Greuges l'informe sol·licitat a la Conselleria.

Queixa d'ofici núm. 29/2015 (expedient núm. 1513549), sobre l'atenció integral a residents en zona del cementeri d'Alacant.

Per informacions rebudes en el Síndic de Greuges hem sabut les condicions deplorables en què es troben els ciutadans i les ciutadanes que viuen a la zona coneguda com cementeri d'Alacant (plaça de la Lluna/ pla de l'Espartar/Plaça del cementeri i veïns).

Les informacions demanades descriuen un escenari d'extrema pobresa, falta de condicions mínimes de salubritat, inseguretat física per existir edificis en un estat quasi ruïnós, un nombre important de menors en situació de risc, etc.

De la mateixa manera es disposa d'informació referida a les dificultats d'estes persones per a un accés normalitzat a recursos de salut, escolars, fins i tot de transport públic a determinades hores del dia.

El Síndic de Greuges ha obert una queixa d'ofici per a estudiar les actuacions que té previstes realitzar l'Excm. Ajuntament d'Alacant per a assegurar l'atenció integral a les persones que residixen a la zona del cementeri del referit municipi.

Se sol·licita l'informe corresponent de l'Ajuntament d'Alacant (19 de desembre del 2015) i estem esperant rebre'l.

Queixa d'ofici núm. 30/2015 (expedient núm. 1513591), sobre l'existència de barreres arquitectòniques en el municipi de Meliana.

A través dels mitjans de comunicació social, el Síndic de Greuges es va assabentar de la denúncia pública que una persona amb discapacitat havia realitzat enfront de les nombroses barreres arquitectòniques a què ha de fer front en la seua vida diària en el municipi de Meliana.

En este sentit, el citat ciutadà, amb la finalitat de donar visibilitat al problema que patix, havia identificat fins a un total de 500 barreres arquitectòniques a la localitat, i demanava l'adopció de les mesures necessàries per a aconseguir eliminar-les.

A la vista d'esta situació vam obrir —el 22 de desembre de 2015— la present queixa d'ofici, amb la finalitat de conèixer quines eren les mesures susceptibles d'adopció per l'Ajuntament de Meliana, a fi de coadjuvar a la solució del problema que patixen els veïns de la localitat que presenten algun tipus de limitació funcional en la seua capacitat de mobilitzar-se.

Amb esta finalitat, es va sol·licitar informe l'Ajuntament de Meliana, que va tindre entrada en esta institució en data 18 de gener del 2016, i es troba en fase d'estudi i l'expedient en estat de proposta de resolució, en el moment del tancament del present Informe anual.

Queixa d'ofici núm. 31/2015 (expedient núm. 1513600), sobre les ajudes tendents a evitar la pobresa energètica.

El Ple de Les Corts Valencianes dut a terme el passat dia 3 de desembre del 2015 va efectuar una important Declaració institucional respecte del drama dels desnonaments, i es va comprometre a impulsar millores en distints aspectes per a evitar este drama social. Entre altres mesures, es preveu la següent:

Les Corts impulsaran la mateixa col·laboració amb les diputacions i els ajuntaments amb l'objectiu de facilitar les ajudes tendents a evitar la pobresa energètica en llars en risc d'exclusió social i la pèrdua de la casa per no poder atendre el pagament del lloguer i que estes ajudes arriben a les famílies afectades de manera immediata (...).

En conseqüència, esta institució va decidir obrir una queixa d'ofici a fi de conèixer de primera mà l'execució i pagament de les ajudes a les famílies necessitades, vam sol·licitar informe a la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori de la Generalitat Valenciana, a les tres diputacions provincials i a la Federació Valenciana de Municipis i Províncies.

En el moment de redactar el present informe anual a Les Corts, seguim a l'espera de rebre els informes sol·licitats.

Queixa d'ofici núm. 32/2015 (expedient núm. 1513601), sobre els centres de protecció específics per a menors amb problemes de conducta.

L'any 2013 el Síndic de Greuges va tramitar queixa referida a la situació de centres d'acollida de menors de formació especial/terapèutics. La referida queixa va concloure amb una sèrie de recomanacions alguna de les quals van ser incorporades per l'Administració autonòmica en el seu Protocol d'actuació per a l'atenció a menors en centres d'acollida amb places de formació especial i terapèutica de la Comunitat Valenciana (Instrucció núm. 5/2015, de 12 de febrer del 2015).

La Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència (BOE 23 de juliol del 2015) introduïx modificacions a la Llei orgànica 1/1996 de protecció jurídica del menor, incorpora un capítol IV en el títol II referit als centres de protecció específics de menors amb problemes de conducta.

Les disposicions previstes en l'esmentada llei afecten tant els ingressos com les actuacions i intervencions que es desenvolupen en estos centres, alhora que en estos està prevista la utilització de mesures de seguretat i restricció de llibertats o drets fonamentals.

Per este motiu, el Síndic de Greuges ha obert una queixa d'ofici que té com a objecte d'informar les actuacions dutes a terme per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per a l'adaptació a la nova normativa tant de procediments, normativa de funcionament i intervencions sobre menors acollits en els centres de protecció específics de menors amb problemes de conducta la denominació dels quals a la Comunitat Valenciana era centres d'acollida amb places de formació especial i terapèutica.

La petició de l'informe la Conselleria s'ha realitzat el 05/01/2016, per la qual cosa es troba en termini per a la seua emissió.

A.2) Iniciades en 2014

Quant a les investigacions incoades d'ofici en el 2014 i en els anys anteriors que es trobaven en tramitació en el moment de redactar l'informe anual de l'any passat, donem compte a continuació de l'estat de tramitació en què es troben:

Queixa d'ofici núm. 1/2014 (expedient núm. 1400563), sobre supressió d'unitats en l'ensenyament en valencià.

En la queixa de referència, de la qual ja vam donar compte en l'exercici anterior, i en què substancialment es plantejava la possibilitat de supressió, en el curs 2014/15, de 187 unitats d'Educació Infantil tant en valencià com en castellà i no augmentar 8 unitats en l'ensenyament privat-concertat, segons es desprenia del denominat "arranjament escolar", dictàrem una resolució que va ser acceptada per l'Administració educativa i en la qual esta institució, si bé considera que la supressió o creació d'unitats competix exclusivament a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, és necessari que esta tinga en compte la planificació de l'"arranjament escolar" i la necessitat de potenciar, en tots els àmbits públicament i fonamentalment en l'ensenyament, l'ús del valencià a fi de garantir la normalització lingüística.

És per això que considerem que, a fi de fer efectiu el dret a l'educació, l'Administració

pública valenciana està obligada a reforçar el projecte educatiu valencià per a evitar les desigualtats derivades de factors socials, culturals, geogràfics o lingüístics o de qualsevol altra naturalesa i, fonamentalment, a impulsar el dret dels pares a triar la llengua vehicular en què vol que els seus fills reben l'ensenyament, tot això, com hem dit, de conformitat amb el mandat estatutari de protegir i impulsar l'ús del valencià, ja que l'ensenyament és el vehicle idoni per a esta finalitat.

En conseqüència, la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport va acceptar la nostra recomanació consistent que, amb un tarannà integrador, promoguera les actuacions necessàries per a reforçar l'acció del sistema educatiu valencià i que els alumnes pogueren rebre els ensenyaments en la seua llengua habitual al moment de la seua escolarització, tot incrementant el nombre d'unitats que tinguen com a llengua vehicular el valencià, amb la finalitat de millorar progressivament el coneixement d'esta llengua cooficial i que els alumnes assolisquen, a la fi del cicle educatiu obligatori, un coneixement oral i escrit tant del castellà com del valencià.

Queixa d'ofici núm. 2/2014 (expedient núm. 1401857), sobre deficients instal·lacions docents.

El nucli central de la queixa de referència estava determinat perquè no es construïa un nou centre per a l'alumnat de la zona centre d'Alacant, possiblement, per raons econòmiques i falta de liquiditat de la hisenda autonòmica, i el fet que els alumnes d'Educació Infantil i Primària estigueren ubicats en un edifici destinat a l'alumnat d'ESO i Batxillerat.

La Resolució, que pot consultar-se en la nostra pàgina web, va ser acceptada per l'Administració educativa.

I, finalitzada la tramitació de la queixa, concloïem que una educació de qualitat imposa a l'Administració educativa l'obligació que els centres reunisquen els requisits mínims previstos en la legislació vigent, i d'ací deriva l'obligació pública d'adequar-los a les previsions legals que garantisquen el dret a tots a una educació de qualitat en termes d'igualtat efectiva; una adequació que, òbviament, no es donava en el CEIP objecte de la present queixa, tenint en compte que no disposava d'instal·lacions pròpies i els alumnes d'Educació Infantil i Primària compartien espais amb un IES, i per tant no tenien espais físics necessaris per a l'exercici amb normalitat de la funció docent.

No desconeix esta institució que la reforma educativa iniciada per la LOGSE s'està duent a terme aprofitant, més vegades de les desitjables, les infraestructures existents per a adoptar els espais escolars i que comporta l'adaptació d'estos al sistema educatiu vigent, i comprén que hi haja etapes de provisionalitat o, com el cas d'esta queixa, que s'haja adoptat una decisió excepcional en ubicar els alumnes d'Educació Infantil i Primària en un IES, però la situació no pot ni ha de prolongar-se indefinidament en el temps, ja que col·loca els alumnes que la patixen en una situació de desigualtat respecte d'altres alumnes, i és per això que si no s'adopta una decisió àgil es corre el risc que aquells passen tota l'etapa d'Educació Infantil i Primària en instal·lacions no aptes.

I, per tant, la conversió del que hauria de ser una situació excepcional i transitòria en una situació que es prolonga indefinidament en el temps, és una circumstància que no pot rebre l'aprovació per part d'esta institució com a actuació pública regular.

En conseqüència, recomanarem a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport que promoguera les actuacions necessàries per a adaptar les instal·lacions del CEIP qüestionat a les edats i característiques de l'alumnat i a realitzar una valoració exhaustiva sobre la creació/adaptació del centre, de manera que els alumnes d'Educació Infantil i Primària disposen d'espais propis i no compartits amb els alumnes de l'IES, i que esta valoració prevegera, en tot cas, la independència d'accessos i configuració estructural de les entrades i eixides amb la finalitat de garantir la seguretat de l'alumnat i de la comunitat educativa.

Queixa d'ofici núm. 9/2014 (expedient núm. 1408302), sobre la gestió de la renda garantida de ciutadania.

El Síndic de Greuges va iniciar una queixa d'ofici a fi de conèixer la situació actual de la gestió del programa de renda garantida de ciutadania a causa de la constant presentació de queixes per ciutadanes i ciutadanes que informen sobre important demores en la resolució de les seues sol·licituds.

Una vegada tramitada la queixa, s'emet resolució en data 26 de novembre del 2015 i s'arriba a les conclusions següents:

L'actual gestió de la renda garantida de ciutadania ha provocat la pèrdua de la seua finalitat última que no és una altra que assolir la inserció sociolaboral dels seus perceptors, i no complix ni amb la seua funció assistencial de donar cobertura a les necessitats bàsiques de les persones en situació de necessitat.

L'Estat, a través de la Seguretat Social, garantix a les persones compreses en el seu camp d'aplicació, per realitzar una activitat professional contributiva o per complir els requisits exigits en la modalitat no contributiva, la protecció adequada davant de les contingències i en les situacions que preveu la Llei general de la Seguretat Social.

Davant de les situacions de pèrdua d'ingressos per impossibilitat o pèrdua d'ocupació, és el Sistema de Seguretat Social el qual assegura la cobertura a través de les anomenades prestacions contributives (prestacions per incapacitat laboral/ prestacions per desocupació, etc.).

Dirigit a les persones parades que han esgotat totes les prestacions i subsidis possibles, el Pla PREPARA (estatal) pot concedir sis mesos d'una prestació d'entre 400 i 450 euros/mensuals.

Com a ajuda dirigida a persones amb una gran dificultat per a trobar treball i en situació de necessitat econòmica (aturats de llarga duració, emigrants retornats, víctimes de violència de gènere o domèstica, persones amb discapacitat) la renda activa d'inserció (RAI) gestionada des del Sistema Públic d'Ocupació. Esta ajuda pot percebre's durant tres anys.

Les pensions no contributives, regulades en la Llei general de la Seguretat Social, asseguren a tots els ciutadans en situació de jubilació o invalidesa i en estat de necessitat una prestació econòmica, encara que no s'haja cotitzat o s'haja fet de forma insuficient per a tindre dret a una pensió contributiva.

Les persones que no tenen ingressos, que no han treballat mai o que han esgotat les prestacions per desocupació, tant contributives com no contributives, poden acollir-se al

sistema de rendes mínimes.

El sistema de rendes mínimes vigent a la Comunitat Valenciana ha sigut ordenat a través de la Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana.

L'accés a la renda garantida de ciutadania proporciona, a les persones que es troben en situació de pobresa i exclusió, una base imprescindible per a la participació en la vida de la Comunitat, per a tornar a connectar amb el món del treball i per a viure una vida digna.

La renda garantida de ciutadania és l'última instància, l'únic suport financer disponible tant per a les persones que no poden accedir a un treball remunerat com per a aquelles que han treballat i han esgotat les prestacions a què tenen dret.

Segons les dades de l'Enquesta de Població Activa corresponent al tercer trimestre de 2015, el grau de desocupació en la Comunitat Valenciana se situa en el 22,04% (542.600 persones) per damunt de l'índex nacional (21,18%). El percentatge de llars que tenen tots els seus membres actius en desocupació puja a un 9,4% (187.900 llars) i el nombre de famílies sense cap tipus d'ingrés a la Comunitat Valenciana es va situar, al març del 2015, en 19.000 famílies amb fills menors de 16 anys a càrrec seu.

Estes dades, juntament amb aquells que demostren la precarització de l'ocupació i l'augment del nombre de treballadors i treballadores els ingressos dels quals no aconsegueixen allunyar-los del llindar de la pobresa, fan que el perfil d'usuaris de la renda garantida de ciutadania haja variat de forma substancial i que per tant siga necessari revisar els criteris d'accés així com altres qüestions com ara la seua quantia, modalitats, règim de compatibilitat, etc.

En els seus últims informes, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives quantifica en 14.000 sol·licituds de renda garantida de ciutadania aquelles que es troben pendents de resolució.

Si bé el pressupost assignat anualment a la prestació de renda garantida de ciutadania ha augmentat des de 2011, és evident que este augment no ha resultat suficient com per a donar cobertura a les necessitats de les famílies valencianes.

La renda garantida de ciutadania és una prestació que té caràcter de dret subjectiu, per la qual cosa la seua resolució no pot estar condicionada a les disponibilitats pressupostàries, ni estar subjecta a "maniobres" que desvirtuen el vertader sentit de la prestació, com per exemple la instrucció de resoldre per un mes ajudes que portaven més d'un any sense resoldre, i argumentar que es fa amb l'objectiu d'"aconseguir que en els procediments de renda garantida de ciutadania siga coincident la data dels seus efectes econòmics amb el moment de l'avaluació de les condicions que justifiquen el dret a la seua percepció".

Més injustificable, si és possible, resulta la intenció de la llavors Conselleria de Benestar Social de reconèixer efectes econòmics des de la data de resolució i no de presentació de la sol·licitud, i intentar evitar, d'esta manera, els efectes econòmics derivats d'una mala pràctica (la demora excessiva en la resolució dels expedients) que comporta la vulneració d'un dret subjectiu reconegut a la ciutadania.

Esta posició mantinguda pel Síndic de Greuges ha estat reforçada per la Sentència núm.

93/2015, de 6 de febrer del 2015, de la Sala Contenciosa Administrativa, Secció Cinquena, del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana.

La distorsió del sentit últim de la renda garantida de ciutadania està clarament reflectida en la renúncia de la pròpia Administració a convocar les comissions mixtes encarregades d'elaborar els plans d'inserció laboral dels beneficiaris de la prestació, amb la qual cosa esta queda reduïda a una "mera prestació econòmica" i abandona la possibilitat de recolzar la inserció laboral dels ciutadans a qui va ser concedida la prestació.

A la vista de tot això i de conformitat amb el que estableix l'article 29.1 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1998, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges, formularem els següents **RECORDATORIS I RECOMANACIONS** a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives:

RECORDAR l'obligació legal de garantir l'adequada gestió del programa de renda garantida de ciutadania de manera que s'assegure el dret subjectiu que tenen les persones a qui se'ls reconeix, tant a percebre una prestació econòmica que garantisca el seu benestar personal i familiar, com a rebre els suports necessaris per a la seua inserció social i laboral.

RECORDAR l'obligació legal de resoldre dins de termini, atés que el fet de no complir esta obligació augmenta la incertesa que es deriva de la falta de resolució i amplia, encara més si és possible, el patiment suportat per les persones sense recursos i les seues famílies, en un moment de dificultats econòmiques com és l'actual. No s'ha d'oblidar, a més, la situació d'indefensió jurídica que es genera al ciutadà amb l'incompliment dels terminis legalment establits, sobretot davant dels casos de silenci administratiu, com és el que ens ocupa.

RECOMANAR l'ampliació del pressupost assignat a la línia pressupostària del programa de renda garantida de ciutadania a fi de poder resoldre a la major celeritat les sol·licituds actualment pendents.

RECOMANAR la revisió les condicions d'accés al programa de RGC (personals, familiars, ingressos mínims, etc.) i adequar-les al nou perfil d'usuaris.

RECOMANAR la revisió de les quanties assignades a la prestació de la renda garantida de ciutadania, atenent al cost de la vida i als ingressos familiars de referència en la Comunitat Valenciana, de manera que realment s'assegure unes condicions de vida digna. Esta recomanació ha d'entendre's amb especial referència a les quanties assignades per fill/a i la seua possible situació de discapacitat.

RECOMANAR la revisió del règim de compatibilitat de la prestació de RGC amb un altre tipus d'ingressos que provenen de la percepció d'altres prestacions o de l'accés a un lloc de treball (treball a temps parcial/ temporal, etc), quan este no garantisca la suficiència d'ingressos mínims establits per a l'accés a la renda garantida de ciutadania.

RECOMANAR la reactivació de les comissions mixtes (Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors productius, Comerç i Treball) que en el seu àmbit territorial són les responsables de l'elaboració dels plans d'inserció laboral de les persones beneficiàries de la renda garantida de ciutadania.

RECOMANAR que s'establisca un procés d'avaluació del programa que permeta la seua

adequació permanent a les noves necessitats dels ciutadans i ciutadanes i activar el funcionament de la Comissió de Seguiment de la renda garantida de ciutadania.

RECOMANAR que, a fi d'aconseguir agilitzar la tramitació de les sol·licituds, s'amplie el nombre d'entitats locals que actualment són col·laboradores de la Generalitat per al lliurament i la distribució als beneficiaris de fons públics en concepte de renda garantida de ciutadania.

RECOMANAR que, a fi d'aconseguir agilitzar la tramitació de les sol·licituds, se subscriguen els convenis previstos en la Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana, a fi que la resolució de les prestacions siguin encomanades als alcaldes d'aquelles entitats locals que siguin entitats col·laboradores.

La resolució emesa pel Síndic de Greuges va ser remesa (26.11.2015) a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que ha acceptat (28.12.2015) les recomanacions realitzades, i informa de les actuacions que està duent a terme per al seu compliment.

Queixa d'ofici núm. 13/2014 (expedient núm. 1408513), sobre el desnonament d'una família de protecció pública per part de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient (EIGE).

Ens vam assabentar que la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient desnonaria una família d'Almassora (Castelló), integrada per quatre menors i una anciana discapacitada, per acumular un deute de 2.800 euros.

Una vegada iniciada la nostra investigació, la Conselleria ens va informar que no s'havia efectuat el desnonament i que se'ls havia oferit una casa a Castelló que complix amb les seues necessitats, per la qual cosa acordarem el tancament de l'expedient.

Queixa d'ofici núm. 14/2014 (expedient núm. 1408523), sobre l'atenció a menors víctimes de tràfic d'éssers humans.

La detecció de casos de menors estrangers que entren a Espanya de manera irregular, sols o acompanyats de persones adultes que manifesten ser els seus familiars, però que no tenen documentació que acredite este parentiu, ha centrat l'atenció de diverses administracions públiques amb responsabilitat en la matèria.

Esta situació d'especial vulnerabilitat dels menors i la sospita que, darrere de la seua realitat, s'amaguen casos de tràfic d'éssers humans que afecten, tant estos menors, com dones (mares i/o acompanyants), fa necessari augmentar la coordinació de les administracions públiques competents.

Este problema tan seriós no afecta exclusivament les comunitats autònomes per les quals es produïx la seua entrada, concretament Andalusia. Per contra, s'ha detectat que estos menors són traslladats arreu del territori espanyol i també s'ha sabut que algun ha passat a altres països de la Unió Europea (França i Itàlia).

Els informes i l'anàlisi que s'han efectuat fins a hores d'ara evidencien l'extrema duresa de les situacions de tràfic d'éssers humans en què es troben embolicades dones i menors de

divers origen (subsaharià, Europa de l'est, Sud-amèrica, etc.) que entren al nostre país de manera irregular víctimes de tràfic d'èssers humans.

L'especial complexitat de l'assumpte (jurídic, control de fronteres, assistencial, drets humans, transnacionalitat, ...) i l'especial vulnerabilitat de les persones afectades han fet que meresca el qualificatiu "ESCLAVITUD DEL SEGLE XXI".

Segons dades facilitades per organitzacions no governamentals que treballen directament amb les persones afectades, la Comunitat Valenciana és una destinació preferent utilitzada per les xarxes de tràfic d'èssers humans.

És per això que el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana va decidir obrir una queixa d'ofici, a fi de conèixer la incidència d'este problema a la Comunitat Valenciana, com també els recursos posats en marxa per a la seua detecció i atenció, d'acord amb el que disposa la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges.

En l'informe emés, a sol·licitud d'esta institució, Creu Roja Espanyola Comunitat Valenciana ens informa que, només en el Projecte d'atenció social a dones treballadores del sexe desenvolupat per eixa institució, a la província d'Alacant durant l'any 2013 es van atendre un total de 214 persones de les quals es van identificar un total de 28 possibles casos de víctimes de tràfic d'èssers humans, alguna de les quals estava embarassada o tenia menors a càrrec.

A escala nacional, Creu Roja ens informa que han detectat indicis de tràfic d'èssers humans amb finalitats d'explotació sexual en un total de 201 dones, acompanyades de 77 menors a càrrec, a qui se sumen uns altres 30, ja que hi ha 30 dones embarassades.

A fi de conèixer les actuacions dutes a terme per l'Administració autonòmica, se sol·licita el corresponent informe a la llavors Conselleria de Benestar Social i a les fiscalies de menors de les audiències provincials de la Comunitat Valenciana.

La Conselleria de Benestar Social va emetre un informe inicial en què ens aportava dades numèriques referides a casos detectats en els anys 2013 i 2014 (8 dones i 3 menors) susceptibles de ser considerats víctimes de tràfic d'èssers humans. El nombre de menors no acompanyats possibles víctimes de tràfic atesos en centres de la xarxa de protecció a la infància i l'adolescència pujava a 14 menors a la Comunitat Valenciana.

Els recursos disponibles per a la seua atenció són aquells que configuren l'atenció integral a víctimes d'explotació sexual, la xarxa de centres de dona i la xarxa de centres de protecció a la infància i l'adolescència).

De la mateixa manera, la Conselleria de Benestar Social ens indicava que "el Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat, ha constituït un grup de treball, del qual formen part les comunitats autònomes, amb l'objectiu d'elaborar un protocol específic relatiu a la detecció i atenció als menors víctimes de tràfic".

Per això vam demanar un informe a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives a fi que indicara si, malgrat esta iniciativa del Ministeri, tenia intenció d'elaborar un protocol específic per a la protecció de les víctimes de tràfic d'èssers humans a la Comunitat Valenciana.

En data 11 de desembre del 2015, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ens indica que:

Una vegada el Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat aprobe el text definitiu del protocol relatiu a la detecció i atenció als menors víctimes d'exploració de persones, que actualment es troba en procés d'elaboració per un grup de treball constituït en el referit Ministeri, esta Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives se sumarà al mencionat protocol per a la seua aplicació a la Comunitat valenciana.

Queixa d'ofici núm. 15/2014 (expedient núm. 1408587), sobre la situació de les famílies en risc de pobresa.

La prolongada crisi socioeconòmica, l'inici de la qual se situa en l'any 2008, està tenint com a efecte més visible l'augment de l'anomenada bretxa de la desigualtat. L'augment de les persones i famílies situades en risc de pobresa i exclusió social és cada vegada major. Esta situació afecta especialment els grups de població més vulnerable i molt especialment els xiquets i xiquetes.

Els efectes que en el desenvolupament tant físic com psicològic dels xiquets i xiquetes tindran les conseqüències de la crisi, hauran de ser avaluats en un futur pròxim. Els danys físics que poden ser provocats per la malnutrició infantil o els danys psicològics que situacions com ara els desnonaments pogueren provocar en els xiquets (inseguretat, temor, estrés prolongat, etc.) preocupen extraordinàriament el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Informes com el publicat en 2014 per Save the Children sobre la *Pobresa Infantil i l'Exclusió Social a Europa* parlen de prop de 27 milions de xiquets i xiquetes en risc de pobresa o exclusió social en països d'Europa.

L'esmentat informe indica que més del 33% de la població infantil espanyola es troba en risc de pobresa i exclusió social.

La pobresa i l'exclusió social infantil són una qüestió de drets dels xiquets i les xiquetes i haurien d'abordar-se a través d'un enfocament de drets i no sols des de mesures puntuals, pal·liatives, més pròpies d'un sistema assistencialista. Segons la Convenció de les Nacions Unides (ONU) sobre els Drets del Xiquet, signada i ratificada per Espanya, tots els xiquets i les xiquetes tenen dret a desenvolupar completament el seu potencial social, emocional, cognitiu i físic, independentment de les circumstàncies de les seues famílies.

A la Comunitat Valenciana s'han detectat situacions de risc de pobresa i exclusió social que, entre altres conseqüències, poden afectar l'alimentació que reben els xiquets i xiquetes, i es denuncia que per a molts el menjar que reben en els centres escolars és l'únic menjar diari que prenen en condicions.

Algunes iniciatives promogudes per col·lectius de docents, pares, sanitaris, ONG, etc. han fet visible este problema i han provocat actuacions de les administracions locals i autonòmiques.

La gravetat de la situació, atés que afecta drets de les famílies i dels xiquets de la nostra Comunitat, mereix l'atenció preferent d'esta institució. Per això hem tramitat una queixa

d'ofici que unifique tota la informació que permeta conèixer les mancances que situen les famílies en situació de precarietat i la resposta que s'ha donat per a cobrir-les, des de les diverses administracions públiques i entitats socials.

L'objectiu de l'informe és conèixer les dades més rellevants referides als indicadors de pobresa i exclusió a la Comunitat Valenciana i les mesures que des de les diverses administracions públiques s'han posat en funcionaments per a pal·liar-los.

En la tramitació de la queixa s'han revisat els informes que respecte d'això han elaborat entitats de reconegut prestigi com ara Càritas (Fundació FOESSA), Creu Roja, Save the Children, UNICEF, EAPN, etc.

De la mateixa manera, des del Síndic de Greuges es va elaborar un qüestionari amb l'objecte de conèixer els problemes que, tant equips municipals de servicis socials, com ONG que treballen en este àmbit, consideren que afecten en un grau més elevat la població i els programes disposats per a la seua atenció. En l'esmentat qüestionari se sol·licita que s'indique l'efectivitat dels programes implantats i les mesures que caldria adoptar perquè la resposta oferida per les administracions fóra més efectiva.

El qüestionari elaborat va ser remés a 188 entitats locals i a les entitats privades de més implantació a la Comunitat valenciana. De les 188 entitats locals a què es va remetre el qüestionari hi van respondre 149.

A fi de poder analitzar i tractar estadísticament les dades aportades per les entitats públiques i privades consultades, es requerix l'elaboració d'un informe que permeta extraure conclusions de cadascuna de les qüestions plantejades.

L'elaboració d'esta anàlisi i la redacció final de l'informe han requerit el suport tècnic de la Universitat d'Alacant, i estem en fase de redacció en el moment de tancar este Informe anual.

Queixa d'ofici núm. 16/2014 (expedient núm. 1408588), sobre inspecció i supervisió de centres de menors.

El Síndic de Greuges va obrir una queixa d'ofici referida al compliment de l'obligació que l'entitat pública competent en matèria de protecció de menors té de realitzar el seguiment i supervisió de centres d'acollida de menors amb una periodicitat semestral i en alguns casos trimestral.

De la informació demanada s'extrau, com a conclusió general, que la llavors Conselleria de Benestar Social no complia de forma sistemàtica amb la seua obligació legal de realitzar el seguiment i la supervisió dels centres d'acollida de menors, amb la periodicitat legalment establida.

Atés que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives havia assumit les competències (Decret 7/2015, de 29 de juny, del president de la Generalitat, pel qual es determinen les conselleries en què s'organitza l'Administració de la Generalitat (DOCV 30/06/2015), li vam fer els següents recordatoris d'obligacions legals i recomanacions:

RECORDATORI a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives de l'obligació legal que, com a entitat pública amb competències en matèria de protecció de menors, assumix de

realitzar, amb periodicitat semestral (en alguns casos trimestral), el seguiment i la supervisió dels centres de protecció de menors i RECOMANACIÓ que establisca la metodologia i dotació de personal suficient per a complir amb l'esmentada obligació legal.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ACCEPTA les recomanacions realitzades pel Síndic de Greuges i indica que el nou equip treballa per a aconseguir una major dotació de personal així com una nova organització i procediment que facen viable el seu compliment.

Queixa d'ofici núm. 17/2014 (expedient núm. 1409894), sobre abandó de centres i servicis d'atenció a persones amb discapacitat com a conseqüència de l'aplicació del copagament.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana es va assabentar, a través de diverses telefonades de familiars d'usuaris dels centres de discapacitats del canvi de recurs i fins i tot el seu abandó per part de persones amb discapacitat o malaltia mental.

El motiu argumentat perquè s'estiga produint este fet és que l'aplicació del Decret 113/2013, de 2 d'agost, del Consell, pel qual s'establixen el règim i les quanties dels preus públics que cal percebre en l'àmbit dels servicis socials, implanta un model de participació econòmica en el cost dels servicis (residències, centres de dia, centres ocupacionals, etc.) que dóna com a resultat un cost que han de sufragar els usuaris i que resulta impossible d'assumir.

Atenent a la informació demanada en la tramitació de la queixa, vam emetre resolució en data 15 de gener del 2015, en la qual es conclouïa el següent:

Amb caràcter general, el Síndic de Greuges remarca en diverses de les seues resolucions que el Sistema d'Autonomia i Atenció a la Dependència (SAAD) va perfeccionar el Sistema de Servicis Socials i el va completar i millorar quan va reconèixer les seues prestacions i servicis com a drets subjectius.

Per tant, el SAAD ha de ser considerat com a part del Sistema de Servicis Socials que ha sigut implantat i desenvolupat en la nostra Comunitat Autònoma des de 1985.

La implantació del SAAD a la Comunitat Valenciana sembla que ha absorbit, tant des de la perspectiva de model com a escala pressupostària, el Sistema de Servicis Socials regulat per la Llei 5/1997 de 25 de juny.

Un reflex d'esta confusió de paradigma són qüestions com ara la prioritització d'accés a recursos residencials i/o de convivència per a l'atenció a persones amb discapacitat i malaltia mental, mentre s'oblida que estes persones poden presentar necessitats que no necessàriament generen un estat de dependència avaluable a partir de l'actual barem (vegeu valoració de dependència de les persones amb malaltia mental).

Ens enfrontem amb necessitats de tipus assistencial, però en gran manera a necessitats que tenen a veure amb la inserció de les persones afectades en la comunitat a què pertanyen.

La participació en el cost del servici ha seguit la mateixa dinàmica. Si bé és cert que l'aplicació del preu públic al sector de la discapacitat va ser suspés "provisionalment" des de 1995 i marcava una diferència amb l'aplicació del preu públic en el sector de tercera edat, caldria analitzar els motius que van conduir a esta suspensió i sobretot al fet que es

prolongara en el temps tan excessivament.

Lluny d'entrar en l'anàlisi dels criteris que han de ser aplicats a l'hora de calcular la participació econòmica en el cost del servei de les persones amb discapacitat beneficiàries de servicis d'allotjament i inserció, i sota el criteri d'homogeneïtzar-los respecte dels sectors afectats (tercera edat i discapacitat, dependents o no), s'han unificat i s'han equiparat als vigents per a les persones dependents.

Les sentències del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana que declaren nul de ple dret el Decret 113/2013, de 2 d'agost, van ser recorregudes en cassació davant del Tribunal Suprem per la llavors Conselleria de Benestar.

Atesa la no-fermesa de la sentència, la Conselleria de Benestar Social va continuar aplicant el preu públic resolt a partir de l'1 de gener del 2014, per la qual cosa, una vegada aconseguida la fermesa de la Sentència i confirmada la nul·litat del Decret citat, persistix el problema del rescabament de les quantitats il·legalment cobrades als usuaris dels servicis.

En la data de tancament d'este Informe, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives no havia donat solució a això.

Com a resultat de l'aplicació efectiva de les normes indicades en el cos d'esta Resolució, la Conselleria de Benestar Social va emetre una resolució individual en la qual es fixa la participació econòmica en el cost del servei de cadascuna de les persones beneficiàries (persones amb discapacitat) que hi estaven sent ateses i es feia efectiva a partir de l'1 de gener del 2014.

Després de rebre la resolució indicada, la Conselleria de Benestar Social ens informa que s'han produït, en el període comprés entre l'1 de gener i el 20 d'octubre del 2014, **310 baixes per renúncia** de persones discapacitades que assistien als distints tipus de servicis a què es referix este informe (residències, centres de dia, centre ocupacional, habitatge tutelat).

De les reunions mantingudes en esta institució amb distintes associacions i entitats que gestionen servicis per a l'atenció a persones amb discapacitat s'ha obtingut informació referida a la **desigual aplicació efectiva** de les resolucions emeses per la Conselleria de Benestar Social en què s'establia la participació econòmica dels beneficiaris en el cost del servei.

Per tot això, el Síndic de Greuges VA RECOMANAR a la llavors Conselleria de Benestar Social que deixara sense efecte les resolucions administratives per les quals s'establia la participació econòmica dels beneficiaris (persones amb discapacitat) en el cost del servei a partir de l'1 de gener del 2014 i fins al 31 de desembre del 2014, i que adoptara les mesures legals corresponents per a la compensació dels pagaments efectivament realitzats en este concepte pels beneficiaris.

De la mateixa manera, i per l'especial preocupació que comporta per al Síndic de Greuges el fet que 310 persones amb discapacitat hagueren hagut d'abandonar els recursos en què estaven sent ateses, VAM RECOMANAR a l'esmentada Conselleria que estudiara urgentment la situació en què es troben les esmentades persones i instara que s'adoptaren les mesures oportunes per a garantir la seua assistència integral i la seua inclusió en la comunitat.

En la data de tancament del present Informe (31.12.2015), la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives no s'havia pronunciat respecte de les actuacions que esta pretén realitzar per a garantir l'atenció a les persones amb discapacitat afectades per l'aplicació del Decret 113/2013.

B. QUEIXES INCOADES D'OFICI A INSTÀNCIA DELS CIUTADANS

I. OCUPACIÓ PÚBLICA

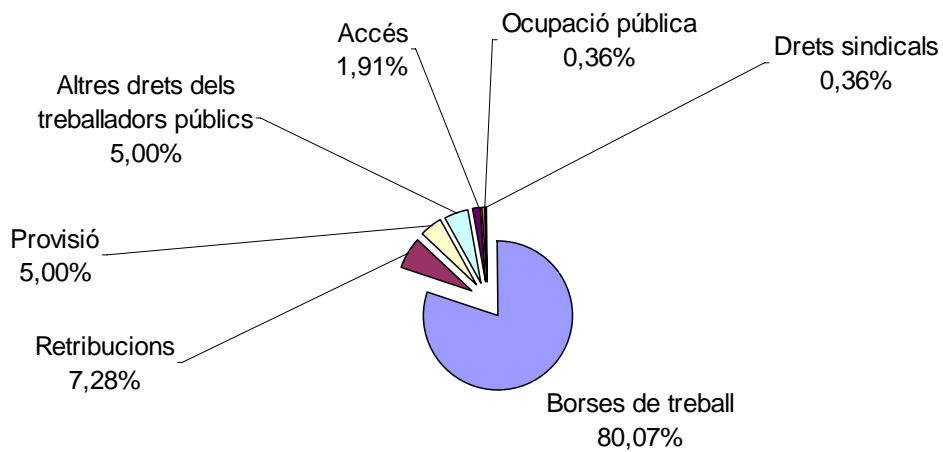
1. Introducció

Durant l'any 2015 han tingut entrada en esta institució un total de 1.099 queixes relatives a l'ocupació pública.

L'evolució de les queixes en esta matèria ha sigut la següent: en 2009 en van ser 125, en 2010 van pujar a 213 queixes, en 2011 a 222, en 2012 a 224 queixes, en 2013 a 378 i en 2014 a 452.

2. Ocupació pública en xifres

Àrea d'Ocupació Pública	Queixes
Borses de treball	880
Retribucions	80
Provisió	55
Altres drets dels treballadors públics	55
Accés	21
Ocupació pública	4
Drets sindicals	4
Total Àrea d'Ocupació Pública	1.099



3. Accés a l'ocupació pública

La demora en la resolució de processos selectius ha sigut una qüestió que s'ha repetit al llarg del 2015. Així, destaquem la **queixa núm. 1501635**, en l'àmbit de les institucions sanitàries, i la **queixa núm. 1500799**, relativa a l'accés als cossos de catedràtics d'ensenyaments secundari i catedràtics d'escoles oficials d'idiomes.

L'autora de la queixa núm. 1501635 denunciava les demora en la resolució del procés selectiu de l'Agència Valenciana de Salut del grup C1 (Administratiu) i C2 (Auxiliar Administratiu) corresponents a l'oferta d'ocupació pública de l'any 2007.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe de la llavors Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la Direcció General de Recursos Humans, ens va comunicar en data 25/03/2015, entre altres qüestions, el següent:

Justifiquem recepció del seu escrit relatiu a la queixa núm. 1501635 interposada per la Sra. (autora de la queixa) en relació a la tardança en la resolució dels processos selectius d'administratius i auxiliars administratius i li comuniquem que, una vegada consultats els tribunals d'ambdues categories i a la vista de la documentació presentada pels opositors, els terminis calculats per a resoldre les següents fases del procés serien les següents:

En el cas d'administratius, en estos moments el tribunal continua estudiant les reclamacions presentades pels opositors a la resolució provisional de la fase de concurs, per la qual cosa es considera que en el termini d'un mes podria publicar-se la resolució definitiva del concurs-oposició.

En el cas d'auxiliars administratius, en ser major el volum de documentació presentada, així com el nombre de persones que han superat la fase d'oposició, es calcula que entre maig i juny es podria publicar la resolució provisional de la fase de concurs.

Així mateix, esta Direcció General ha transmés als tribunals corresponents la necessitat d'agilitzar tot el procés selectiu.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions. No consta que l'autora de la queixa haja verificat este tràmit.

Una vegada concloua la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que constaven en l'expedient.

L'autora de la queixa denunciava la demora a resoldre els processos selectius per a la cobertura de les places d'Administratiu (grup C1) i d'Auxiliar Administratiu (grup C2) de l'Agència Valenciana de Salut pels procediments previstos en la normativa de funció pública.

A continuació exposem els fonaments i el suggeriment amb què conclouíem.

La normativa estatal (Estatut Bàsic dels Empleats Públics i l'Estatut Marc del Personal Estatuari dels Servicis de Salut) i la normativa autonòmica (Llei d'ordenació i gestió de la funció pública valenciana) no estableixen el termini màxim que ha de durar un procés de selecció de personal, per la qual cosa s'haurà d'acudir al dret comú administratiu.

Respecte d'això, la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del

procediment administratiu comú, assenyalava el següent: els procediments administratius (no hi ha dubte que un procés selectiu ho és) es resoldran i notificaran en el termini que assenyalava la norma sectorial (com s'ha vist no existix), un termini que, en cap cas, serà superior als sis mesos (art. 42.2). En el cas que no existisca norma especial respecte d'això, el termini màxim serà de tres mesos (art. 42.3). Així doncs, el procés selectiu ha excedit amb escreix el termini màxim de tres mesos, que és el que legalment se li aplicava.

No obstant això, la mateixa Llei 30/1992 estableix una excepció a la regla general del termini en l'art. 42.6, justament en processos de pública concurrència quan el nombre de sol·licituds podria fer presumir la impossibilitat de complir els terminis; però abans d'aplicar l'excepció pren una disposició de caràcter material: habilitar els mitjans personals i materials que exigisquen les circumstàncies i només si estos s'han esgotat "excepcionalment" es diu, podrà ampliar-se el termini.

Els processos de selecció d'empleats públics, en haver de desenvolupar-se sota els principis d'igualtat, mèrit, capacitat i publicitat, generen una sèrie d'actes administratius de tràmit que els fan complexos i costosos, tant per a les administracions públiques, com per als aspirants. Esta complexitat és més gran si en els processos selectius el nombre d'aspirants és elevat.

Ara hem d'estudiar la qüestió des del punt de vista dels aspirants. Superar un procés selectiu requereix tres fases: l'obtenció dels requisits per a participar en la convocatòria, la preparació de les proves i el seu desenvolupament. La segona requereix un esforç molt intens, tant per la complexitat de les proves, com pel nivell de competitivitat segons el nombre de participants. La fase de desenvolupament de les proves sotmet els candidats que han fet l'esforç de preparació a tensions, que, com en el cas que ens ocupa, són agreujades per la llarga duració del procés.

L'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments, i tenir la màxima cura de tots els tràmits que constituïxen l'expedient, prové directament del mandat constitucional de l'article 103 d'una Administració eficaç que servix amb objectivitat els interessos generals i que actua amb submissió plena a la llei i al dret, una submissió que s'articula per mitjà de la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la Llei i segons els principis garantits per la Constitució espanyola en l'article 9.3.

A la vista d'això anterior, recomanarem a l'Administració sanitària valenciana que, en situacions com l'analtzada, extremara el deure legal de complir els terminis legalment establerts en els processos selectius de personal, així com preveure i proveir els mitjans humans i materials necessaris quan les circumstàncies d'aquells, ja siga per la complexitat del procés, ja siga pel nombre de candidats, evidencien la dificultat del compliment dels referits terminis. Així mateix, i d'acord amb això anterior, li suggerirem que, a la major brevetat, resolguera els processos selectius a què es referia la present queixa.

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, a través de la Direcció General de Recursos Humans, ens va comunicar el següent:

Com bé descriu en el seu escrit, els processos de selecció d'empleats públics, en haver de desenvolupar-se sota els principis d'igualtat, mèrit, capacitat i publicitat, generen una sèrie d'actes administratius de tràmit que els fan complexos i costosos, tant per a l'Administració com per als aspirants, i esta complexitat és més gran quan el nombre d'aspirants és elevat.

Cal conjugar això anterior amb el fet de l'incompliment reiterat per part dels participants quant als requisits que han de reunir els documents que s'hi ha d'aportar d'acord amb la convocatòria. Exemple de això anterior és allò que ha ocorregut en el concurs-oposició per a la cobertura de places d'administratius de la Funció Administrativa, procés citat en el seu escrit. D'esta manera, després de requerir la documentació que estableix la convocatòria per a valorar els mèrits de la fase de concurs i una vegada constatades múltiples mancances en esta, l'Administració ha hagut de notificar individualment a 125 dels participants a fi que esmenaren els defectes observats, ja siga perquè faltava la signatura de l'autoritat competent, perquè no hi figuraven les compulses adequades, perquè no havien fet la fotocòpia de la part posterior o per altres aspectes que fan impossible acceptar-los. Hem d'insistir en el fet que açò es repetix en cada procés, de manera que s'allarga de forma exponencial la seua duració, a pesar que en la resolució per la qual se sol·licita el lliurament de documentació es detalla de forma detallada la relació de documents necessaris.

No obstant això, a través de l'experiència adquirida en els últims anys s'ha comprovat que és primordial i necessari dotar de més agilitat els processos de selecció i provisió del personal de les institucions sanitàries dependents de la Conselleria de Sanitat, perquè a causa del gran volum de participants, tant en els processos selectius com en la majoria dels concursos de trasllats, l'escassa assiduïtat amb què es convoquen els processos i la seua constant judicialització, s'allarguen i demoren a l'excés. Per a això s'està treballant en l'elaboració d'un nou Decret de Selecció i Provisió, l'esborrany definitiu del qual ja ha sigut vist per les organitzacions sindicals, en la millora i simplificació dels barems, en la modernització dels mitjans, amb la presentació telemàtica d'instàncies i documents, així com a evitar l'aportació per part dels interessats de la documentació que es troba en poder de poder de l'Administració.

El Decret 7/2003, de 28 de gener, del Consell de la Generalitat, pel qual s'aprova el Reglament de selecció i provisió de places de personal estatutari al servici d'institucions sanitàries de la Generalitat constituïx la norma d'aplicació en l'àmbit competencial de la Comunitat Valenciana respecte a esta matèria.

A la vista del temps transcorregut des de la seua aprovació, que ha fet palesa la necessitat de revisió d'alguns aspectes que s'hi preveuen, i considerant la publicació de normes estatals posteriors que modifiquen continguts recollits en este Decret, principalment la Llei 55/2003, de 16 de desembre, de l'Estatut Marc del personal estatutari dels servicis de salut i la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic, ha calgut adaptar el seu articulat a la realitat i regulació actuals.

El propi Estatut Marc, en l'article 29.2, estableix que la "provisió de places del personal estatutari es realitzarà pels sistemes de selecció de personal, de promoció interna i de mobilitat, així com el reingrés al servici actiu en els supòsits i per mitjà del procediment que en cada servici de salut s'establisquen". En eixe sentit, la Llei conté reiterades remissions als procediments, criteris, regulacions i supòsits que s'establisquen en cada servici de salut.

El Decret va ser desenvolupat per diverses ordres del conseller de Sanitat que regulen els barems que s'apliquen als concursos per a la provisió de les direccions de Servici i Secció assistencial, als concursos de trasllats i als concursos-oposició, un barem que es té intenció de modificar en determinats aspectes, després de l'experiència dels últims processos (amb els suggeriments dels distints tribunals i

comissions de valoració) a fi d'adaptar-los a les noves necessitats, així com de simplificar-los en alguns apartats que fan impossible l'agilització dels processos.

Així mateix, a més d'adequar la normativa reglamentària anteriorment citada, tant a la norma bàsica estatal com a les noves necessitats, es fa necessari adaptar els processos de selecció i provisió del personal sanitari a la demanda del ciutadà (ciutadà opositor o ciutadà treballador de la sanitat pública) que demana una ràpida resolució en els procediments, els quals convindria dotar de més agilitat. Per això s'està treballant a facilitar l'accés electrònic als processos. El ciutadà no solament demana una Administració que complisca la llei sinó una Administració al seu servici. Per a això reclamen no haver d'aportar dades que ja estiguen en poder de l'Administració tal com estableix tant la Llei 30/92 de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, com la Llei 11/2007 d'accés electrònic dels ciutadans als servicis públics.

En determinades categories, els últims processos selectius han sigut especialment massius, la qual cosa ha obligat a descentralitzar l'execució de les proves selectives en les tres províncies, així com a realitzar múltiples contractes amb les universitats. En el quadre annex es pot comprovar la diferència de temps en més d'un any en la resolució d'alguns processos, en virtut de la quantitat d'aspirants presentats. En referència a les categories esmentades en el seu escrit, els aspirants admesos en la categoria d'Administratiu van ser 10.191, en el concurs-oposició d'Auxiliar Administratiu 28.500 i en el de Zelador, 35.486 participants.

OPE 2007	Places	Instàncies.	Pren possessió DOCV
Fisioterapeuta	40	2488	16-04-15
Comare	60	595	01-04-15
Treballador/a social	30	1548	19-09-14
Tècnic de gestió de la funció administrativa	20	2282	02-12-14
Higienista dental	7	563	17-07-14
T. esp. anatomia patològica	10	372	29-05-14
T. esp. laboratori	80	3155	31-03-15
T. esp. radiodiagnòstic	70	1737	03-06-15
T. esp. radioteràpia	10	362	12-09-14
Administratiu de la funció administrativa	40	10191	Juny
Aux. administratiu de la funció administrativa	200	28500	
Zelador	200	35486	
Aux. infermeria	500	17615	

Per això s'està treballant en un programa que permeta aprofitar les valoracions dels expedients presentats pels participants per a, en la mesura que siga possible, ser aplicades en futurs processos, així com a obtindre informació dels mèrits directament del programa informàtic (CIR) constituït pel Registre del Personal Sanitari de la Generalitat Valenciana. Això evitaria que els aspirants hagen de presentar determinada documentació, en possibilitaria un tractament informàtic, la qual cosa comportaria una major agilitat, un estalvi de tràmits i de paper. Igualment evitaria, en alguns casos, l'aportació incorrecta de determinada documentació així com la seua possible falsificació, circumstància que de vegades s'ha detectat.

Un dels objectius d'esta Administració és que les dades objectives que poden ser valorades, aplicant els criteris tant de la convocatòria com de les ordres de barem, puguen ser calculades de forma automàtica (servicis prestats, expedient acadèmic...), i així es podrien reduir els terminis en l'execució dels processos, la qual cosa descarregaria els tribunals i comissions de valoració de la tasca de valorar dades que ja estan enregistrades en el registre corresponent, amb la qual cosa no intervindria cap classe d'interpretació subjectiva en la seua valoració.

Quant als processos de les categories esmentades en el seu escrit, es preveu la seua resolució pròxima i es publicaran els llistats provisionals del concurs-oposició, en els quals figura tant la puntuació de la fase d'oposició com la de la fase de concurs el dia 19 de juny en la categoria d'Auxiliar Administratiu i l'última setmana de juny en la categoria de Zelador. Pel que fa a Administratiu de la Funció Administrativa, es farà el seu nomenament i adjudicació de plaça durant el mes de juny.

Per tot això anterior, podem concloure que és acceptat el suggeriment proposat en el seu escrit, i és un dels objectius principals d'esta Administració l'agilització del desenvolupament i gestió dels concursos de trasllats i dels processos selectius, principalment per mitjà de l'eina constituïda per un nou Decret de Selecció i Provisió i els nous barems de mèrits aplicables als processos.

A la vista d'això anterior, vam concloure les nostres investigacions.

La demora en la resolució del procediment d'accés als cossos de catedràtics d'ensenyaments secundaris i catedràtics d'escoles oficials d'idiomes convocat per Ordre de la Conselleria d'Educació de 22 de desembre del 2009 va ser objecte d'estudi en la **queixa núm. 1500799.**

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe de la llavors Conselleria d'Educació, Cultura i Esports que, a través del director general de Centres i Personal Docent, qui ens va comunicar en data 25/02/2015, entre altres qüestions, el següent:

Per Ordre de 22 de desembre del 2009, de la Conselleria d'Educació, es va convocar procediment d'accés als cossos de catedràtics d'Ensenyament Secundari i catedràtics d'Escoles Oficials d'Idiomes, sent la primera convocatòria d'accés a estos cossos, a causa de la reestructuració produïda en estos cossos per la Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació (LOE).

El termini per a la presentació de sol·licituds va finalitzar el 12 de febrer del 2010, fent els participants lliurament de tota la documentació, la qual va caldre classificar i ordenar en les diferents direccions territorials, tenint en compte que van ser 4.894 les instàncies rebudes i que cada interessat va presentar una gran quantitat d'informació documentada en distints projectes, publicacions, programacions, etc., tots ells de considerable volum.

Paral·lelament, la Inspectora General dicta una Instrucció el 10 de novembre del 2010, relativa a la posada en marxa de l'avaluació docent que ha de dur-se a terme per primera vegada en esta Administració. Per a això s'anomena a una comissió que queda encarregada d'organitzar i desenvolupar per mitjà de la confecció de qüestionaris d'avaluació, el desenvolupament d'entrevistes, indicadors d'avaluació, etc.

Per Resolució d'11 de gener del 2011 s'anomena el tribunal que ha de jutjar la

prova prèvia de coneixement dels idiomes oficials de la Comunitat Valenciana, tenint lloc les proves el 26 de gener del 2011.

En trobar-se el procediment en esta situació, i a causa de les circumstàncies conjunturals, tant econòmiques com polítiques, l'equip directiu va haver de plantejar-se si continuar o no amb este procediment, atés l'increment de despesa que suposaria executar-lo. Ja que la voluntat de l'Administració continuava sent prosseguir amb el procediment, sobretot per l'expectativa de drets que la convocatòria havia creat, va caldre buscar distintes vies per a poder portar-lo a bon terme i demorar la seua tramitació durant un any.

Finalment, fent un esforç de gestió de plantilles, es reprén la tramitació per mitjà de la Resolució de 30 de gener del 2012, de la Subsecretaria de la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació (DOCV núm. 6712, de 13 de febrer), per la qual s'obri termini d'audiència als participants en el procés, en relació amb les llistes definitives d'admesos i exclosos, justament per a no crear-los indefensió pel temps transcorregut.

El 27 d'abril del 2012 es realitza el sorteig públic per a la designació dels vocals que han de formar part dels tribunals que han de jutjar el procediment.

Per Resolució de 31 de maig del 2012 queden anomenats els tribunals (DOCV núm. 6792, de 8 de maig), i des d'eixe moment comencen la seua labor de baremació dels documents justificatius dels mèrits aportats pels aspirants.

El 22 de novembre es publica en la web de la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació un primer llistat de puntuacions obtingudes a falta d'afegir els resultats de l'avaluació docent d'aquells aspirants que ho van sol·licitar. Este llistat tenia com a finalitat que els aspirants pogueren determinar les seues possibilitats en el procediment, i va obtenir la possibilitat de renunciar a ser avaluats per la Inspecció Educativa, ja que un total de 2.800 aspirants havien sol·licitat ser avaluats, amb la intenció de poder agilitzar el procediment. D'estes renúncies es va reduir el nombre d'avaluacions que cali efectuar en quasi un 60 per cent, per la qual cosa el procés podria agilitzar-se considerablement.

Des d'esta data, la Inspecció Educativa va estar realitzant l'Avaluació Docent d'aquells aspirants que l'havien sol·licitat i que no hi havien renunciat, procés que es va dilatar en el temps per ser un procés laboriós i complex, en què es fa necessària una observació directa en l'aula, i la participació de l'equip directiu del centre, a més de l'interessat. Finalitzada esta avaluació, es publiquen els resultats provisionals el 22 de juny del 2014, i els definitius el 16 de juliol, i el dia 22 de juliol es publica el llistat d'aspirants seleccionats i són emplaçats per a la presentació de la documentació justificativa dels requisits per a ser anomenats funcionaris de carrera.

Els 500 aspirants seleccionats van presentar la seua documentació durant el mes d'agost, per la qual cosa a principis de setembre es va començar a revisar-la. No obstant això, atesa la gran quantitat de deficiències trobades en la presentació de la documentació, per causa de la compulsa de documents per òrgans o funcionaris no capacitats per a això, falta de presentació d'algun document, o presentació deficient, va ser necessari notificar a la gran majoria dels interessats perquè esmenaren els errors de presentació i verificaren al mateix temps que un nombre d'ells no complia amb algun dels requisits exigits per la convocatòria, per la qual cosa, amb estos aspirants seleccionats va caldre incoar un expedient d'exclusió del procediment, per no poder ser anomenats funcionaris de carrera del cos de

catedràtics, amb els terminis de requeriments, al·legacions i notificacions que això comporta.

Atés que van ser 23 els aspirants que van ser exclosos per mitjà d'este procediment, l'Administració va considerar la possibilitat, per no prohibir-ho la normativa vigent, d'incloure els que correspondria resultar seleccionats per estricte ordre de puntuació de la baremació definitiva de mèrits, amb l'única intenció que no resultaren desertes les places.

Així doncs, el 17 de desembre del 2014 es va publicar en la web la llista dels aspirants que van resultar seleccionats per l'acte d'exclusió, i foren emplaçats únicament a estos nous seleccionats, a presentar la documentació justificativa dels requisits exigits en la convocatòria.

A estos nous seleccionats se'ls va demanar personalment, a través de telefonades, que presentaren la documentació com més prompte millor, però va haver-hi els qui van fer ús de tot el termini reglamentari i, a més, una altra vegada, es va presentar documentació que no s'ajustava amb allò requerit per la convocatòria, de manera que, de nou, s'ha fet necessari acudir a un procediment d'exclusió.

En estos moments, el tancament d'expedient és imminent, amb la qual cosa es donarà per finalitzat un procediment de per si complex, que ha patit diferents vicissituds, ja siga per la conjuntura del moment, ja siga pels defectes de forma en la presentació de la documentació.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions. No consta que el tràmit haguera sigut verificat per l'interessat.

A la vista d'allò que s'ha informat per l'Administració (en concret en el seu últim paràgraf) i a fi de proveir millor la resolució del present expedient de queixa, sol·licitarem de l'Administració educativa que ens concretara en quina situació es trobava el procediment d'accés a càtedra d'ensenyament secundari, convocat per Ordre de 22 de desembre del 2009, de la Conselleria d'Educació.

En el seu segon informe de data 6/05/2015 la Direcció General de Centres i Personal Docent ens va comunicar el següent:

En data 25 de febrer del 2015, el Jutjat Contenciós Administratiu núm. 10 de València ha dictat interlocutòria d'adopció parcial de mesura cautelar de l'art. 131, que prové del procediment abreujat 6/2015, interessat per (...), i que en data 7 d'abril del 2015 el mateix Jutjat ha dictat la mateixa mesura cautelar, que prové del procediment abreujat 1/2015, interessat per (...), ambdós acorden la suspensió provisional de sengles resolucions de 27 de novembre del 2014, del director general de Centres i Personal Docent, per les quals es resolía que no esqueia el nomenament com a funcionaris de carrera del cos de catedràtics d'Ensenyament Secundari dels demandants, per no acreditar el requisit exigít en la base 2.1.c) de l'Ordre de 22 de desembre del 2009, de la Conselleria d'Educació, relatiu al títol acadèmic requerit, i restaven anul·lades totes les seues actuacions en el procés selectiu convocat per l'Ordre.

Així mateix, en data 7 d'abril el mateix Jutjat del Contenciós Administratiu ha

dictat interlocutòria en què disposa ampliar la mesura cautelar adoptada en les interlocutòries referides anteriorment i acorda la suspensió provisional de la resolució de 24 de febrer del 2015, del director general de Centres i Personal Docent, per la qual s'aprova l'expedient del procés d'accés als cossos de catedràtics d'Ensenyament Secundari i catedràtics d'escoles oficials d'idiomes, convocats per Ordre de 22 de desembre del 2009, de la Conselleria d'Educació.

Per tot això, esta Administració educativa ha mantingut la suspensió provisional de l'expedient, a falta del nomenament com a funcionaris de carrera pel Ministeri d'Educació, Cultura i Esport dels aspirants seleccionats, fins que no s'alce esta mesura cautelar.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autor de la queixa, qui efectua al·legacions en dates 28/05/15 i 18/06/15.

Arribats a este punt, una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que constaven en l'expedient.

Amb caràcter previ, de les actuacions despenia que el Jutjat contenciós administratiu núm. 10 de València instruïx dos procediments abreujats en relació amb el procés selectiu, convocat per l'Ordre de la Conselleria d'Educació de data 22/12/2009.

A la vista d'això anterior, resultava constatable que existien actuacions judicials pels mateixos fets motiu d'este expedient de queixa. En este sentit, disposa l'article 17.2 de la Llei 11/88, per la qual ens regim, que el Síndic de Greuges:

No entrarà en l'examen individual d'aquelles queixes sobre les quals estiga pendent resolució administrativa o judicial definitiva i el suspendrà si, iniciada la seua actuació, s'interposara per persona interessada denúncia, querella criminal o demanda davant dels tribunals ordinaris sobre els mateixos fets.

En conseqüència, **comunicàrem a l'autor de la queixa i a l'Administració educativa que es resolia suspendre la tramitació de la present queixa pel que fa a este punt.** Esta limitació legal es trobava en l'imprescindible respecte a la independència del poder judicial, consagrada constitucionalment, que obliga que cap altre poder o autoritat diferent dels òrgans judicials pugua pronunciar-se sobre els assumptes sotmesos a ells.

Ahora, els vam informar que, una vegada recaiguera una resolució jurisdiccional definitiva en les actuacions judicials en curs, si consideraven que concorria alguna circumstància que aconsellara la intervenció d'esta institució de nou podria plantejar-nos l'assumpte.

No obstant això, l'autor de la queixa denunciava la demora a resoldre els processos selectius per a accedir als cossos de Catedràtics d'Ensenyament Secundari i Escola Oficial d'Idiomes en l'àmbit de la gestió de l'Administració Educativa Valenciana.

Sobre esta qüestió, suggerírem a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esports que, en situacions com l'analitzada, extremara el deure legal de complir els terminis legalment establits en els processos selectius de personal, així com preveure i proveir els mitjans humans i materials necessaris quan les circumstàncies d'aquells, ja siga per la complexitat del procés, ja siga pel nombre de candidats, posen de manifest la dificultat del compliment dels referits terminis.

La Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esports, a través del director general de Centres i Personal Docent, en data 9/09/2015, ens va comunicar:

En resposta a la seua recomanació sobre la situació analitzada en l'expedient de referència, sobre la necessitat extreure el deure legal de complir els terminis legalment establits en els processos selectius de personal, s'accepta de bon grat el seu suggeriment de la necessitat que implica preveure i proveir de mitjans humans i materials necessaris quan les circumstàncies dels procediments, ja siga per complexitat del procés, ja siga pel nombre de candidats, posen de manifest la dificultat del compliment dels referits terminis. Este òrgan es manifesta d'acord amb la recomanació, i eleva la proposta d'ampliació de mitjans a les instàncies competents.

A la vista d'això anterior, vam tancar les nostres investigacions.

4. Borses de treball: ocupació pública temporal

Han sigut molt nombroses les queixes sobre la situació del personal temporal, tant els funcionaris interins com els contractats laborals. Per eixe motiu i per a una millor comprensió, dividim este epígraf en quatre apartats, i distingim entre els següents col·lectius d'administracions públiques: l'Administració General de la Generalitat, l'Administració sanitària, l'Administració educativa i, finalment, l'Administració universitària.

4.1 Borsa de treball de discapacitats intel·lectuals de l'Administració General de la Generalitat

L'autor de la **queixa núm. 1501467** en el seu escrit inicial, substancialment, manifestava els fets i consideracions següents:

(...) entre l'any 2008 i 2009 la Generalitat va traure unes oposicions per a discapacitats psíquiques, coneguda com a oposició 47/08 (...) el primer examen es va realitzar el 20/02/2010 i (...) el dia 13 d'abril del 2010 vaig ser a València a fer la lectura del tema que vaig fer en l'examen (...) al maig 2010 va eixir la llista dels aprovats tant a Alacant, Castelló i València però no era l'oficial. L'oficial va eixir el dia 19 d'octubre del 2010 amb les 15 persones i les seues destinacions. Jo per molt poc no hi vaig entrar, la puntuació meua és de 79,07 (...) van passar dos anys i el dia 10 de desembre del 2012 la Generalitat Valenciana va traure la borsa de treball de la convocatòria 47/08, grup de discapacitats intel·lectuals (...) a pesar de ser el número 1 en la llista de l'esmentada borsa de treball i haver transcorregut més de 25 mesos des de la seua constitució, mai l'havien avisat per a treballar (...).

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe de la llavors Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, que ens va comunicar en data 10/03/2015, entre altres qüestions, el següent:

(...) PRIMER. El Sr. (autor de la queixa) es troba activat en la borsa de grup E, sector administració general, torn de discapacitats intel·lectuals (Convocatòria 47/08) de la província d'Alacant, i ocupa per ordre de puntuació el lloc número 1, amb una puntuació de 79,07.

SEGON. Que, en la resolució de constitució de l'esmentada borsa, de 30 de novembre del 2012 de la Direcció General de Recursos Humans, en el seu resolc

primer estableix que la borsa es constituïx “a fi que, quan les necessitats del servici ho requerisquen, puguen proveir-se provisionalment els llocs de treball que, per les seues característiques i segons la seua classificació, van ser objecte de les proves selectives convocades per Ordre de 4 de maig del 2009, Torn de discapacitats intel·lectuals (Convocatòria 47/08)”.

TERCER. Que, des de la constitució de la borsa fins a la data no s'ha rebut en el Servici de Selecció de Personal i Provisió de Llocs de Treball sol·licitud de cobertura de llocs d'estes característiques que requerisquen l'ús de la borsa de discapacitats intel·lectuals en què es troba el Sr. (autor de la queixa).

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions. No consta que el tràmit haguera sigut verificat per l'interessat.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que es troben en l'expedient. En este sentit, a continuació exposem els fonaments de la recomanació i suggeriment amb què conclóiem.

Amb caràcter previ, informem que la institució del Síndic de Greuges, des de la seua posada en funcionament, ha sigut especialment sensible amb les qüestions que afecten l'Ocupació Pública de les persones que patixen una discapacitat. En este sentit, ressaltàvem la queixa d'ofici núm. 24/2003, relativa a la promoció d'ocupació de persones amb discapacitat en l'àmbit de les administracions públiques (pot consultar el seu contingut en la nostra pàgina web).

A escala internacional, hem de partir de la Convenció sobre Drets de les Persones amb Discapacitat de nacions Unides de 13/02/2006 (instrument de ratificació publicat en el BOE, núm. 96 de 21/04/2008) que estableix en l'article 4 lletra a) com una de les obligacions generals dels Estats la d'adoptar les mesures legislatives, administratives i d'una altra índole que creguen pertinents per a fer efectius els drets que reconeix la Convenció. Entre estos drets figura en l'article 27, lletra g), “ocupar persones amb discapacitat en el sector públic”.

En l'àmbit de la Unió Europea, destacar la Directiva 2000/78/CE del Consell, de 27 de novembre del 2000, relativa a l'establiment d'un marc general per a la igualtat de tracte en l'ocupació i l'ocupació, que també tenia entre els seus destinataris les persones amb discapacitat i disposava mesures contra la discriminació i garantia la igualtat efectiva d'oportunitats.

D'altra banda, la Constitució Espanyola de 1978, en l'article 49, preveu que els poders públics emparen especialment als disminuïts físics, sensorials i psíquics tot realitzant una política de previsió, tractament, rehabilitació i integració.

Finalment, l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana estableix en l'article 10 que l'actuació de la Generalitat se centrarà, primordialment, en determinats àmbits, entre els quals anomena la no-discriminació i els drets de les persones amb discapacitat a la integració i a l'accessibilitat universal en qualsevol àmbit de la vida pública. A més, en l'article 13, afegim que la Generalitat procurarà la seua integració per mitjà d'una política d'igualtat d'oportunitat per mitjà de mesures d'acció positiva.

En compliment dels mandats constitucional i estatutari, tant la Llei estatal 7/2007, de 12 d'abril, Estatut Bàsic de l'Empleat Públic (EBEP), com la Llei valenciana 10/2010, de 9 de

juliol, de l'ordenació i gestió de la funció pública valenciana, es referixen a l'accés a l'ocupació pública de les persones amb discapacitat.

Així, l'article 59 de l'EBEP disposa:

1. En les ofertes d'ocupació pública es reservarà un quota no inferior al set per cent de les vacants per a ser cobertes entre persones amb discapacitat, i com a tals caldrà considerar les definides en l'apartat 2 de l'article 1 de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, sempre que superen els processos selectius i acrediten la seua discapacitat i la compatibilitat amb l'exercici de les tasques, de manera que progressivament s'assolisca el dos per cent dels efectius totals en cada Administració pública.

La reserva del mínim del set per cent es realitzarà de manera que, almenys, el dos per cent de les places oferides ho siga per a ser cobertes per persones que acrediten discapacitat intel·lectual i la resta de les places oferides ho siga per a persones que acrediten qualsevol altre tipus de discapacitat.

2. Cada Administració pública adoptarà les mesures necessàries per a establir les adaptacions i ajustos raonables de temps i mitjans en el procés selectiu i, una vegada superat el procés, les adaptacions en el lloc de treball a les necessitats les persones amb discapacitat.

Per la seua banda, la Llei valenciana 10/2010 estableix en l'article 55 el següent:

1. En les ofertes d'ocupació pública es reservarà un quota no inferior al set per cent de les vacants per a ser cobertes entre persones amb un grau de discapacitat igual o superior al trenta-tres per cent, de manera que, almenys, s'assolisca el dos per cent dels efectius totals.

2. A este efecte, les persones amb discapacitat podran participar en els procediments selectius en igualtat de condicions que la resta de les i dels aspirants, sempre que puguen acreditar el grau de discapacitat, així com la compatibilitat amb l'exercici de les funcions i tasques genèriques consubstancials a estes.

3. L'Administració, quan siga necessari, adoptarà mesures adequades en el procediment selectiu que garantisquen la participació de les i els aspirants amb discapacitats en condicions d'igualtat per mitjà de les adaptacions i ajustos raonables de temps i mitjans, i es poden preveure en les ofertes d'ocupació pública convocatòries independents de procediments selectius per a l'accés de persones amb discapacitat, amb proves selectives específiques que s'adapten a les discapacitats concretes de les i els aspirants. Una vegada superat el procés, es duran a terme les adaptacions en el lloc de treball que es requerisquen i, si escau, la formació pràctica tutoritzada, amb la finalitat de fer efectiu el seu exercici.

De això anterior es desprén l'interés en diverses escales (internacional, europea, nacional i autonòmica) de garantir, a través de mesures i accions d'índole legislativa, el dret d'accés a l'ocupació pública de les persones amb discapacitat. No obstant això i en relació amb la present queixa, entenem que, quant a l'organització administrativa, el dret a emprar persones amb discapacitat està lluny d'una plasmació real i efectiva.

Efectivament, de l'informe de l'Administració es deduïa que la Borsa de Treball de persones amb discapacitat intel·lectual, que la Conselleria va constituir el 30/11/2012 després de resoldre's el procés selectiu 47/2008, "no ha rebut sol·licituds de cobertura de llocs d'estes característiques". D'acord amb això anterior, la Borsa de Treball de Persones amb Discapacitat Intel·lectual porta més de dos anys i mig sense ser operativa, alhora que les distintes unitats o òrgans administratius de l'Administració pública no han demanat llocs d'estes característiques.

En este sentit, considerem necessari que els poders públics adopten mesures d'acció positiva que, no sols garantisquen la igualtat en l'accés a l'ocupació pública de les persones amb discapacitat, sinó que s'encaminen a eliminar tots els obstacles que dificulten la integració real a la funció pública valenciana de les persones amb discapacitat. Entenem que la cobertura de places vacants a través de personal interí que forme part de la Borsa de Treball de Persones amb Discapacitat (en este cas Discapacitat Intel·lectual) és una mesura d'acció positiva per a la integració d'este col·lectiu en el sector públic.

A la vista de tot això anterior, recomanarem a la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques que adoptara les mesures necessàries que permeteren fer efectiu el dret de les persones amb discapacitat a integrar-se en la funció pública valenciana. En este sentit, li suggeríem que, tan ràpidament com siga possible, pose en funcionament la Borsa de Treball de Persones amb Discapacitat Intel·lectual.

La Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques, en data 1/10/15, ens va comunicar el següent:

En relació amb la recomanació del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana sobre la queixa 1501467 promoguda per (autor de la queixa), integrant de la Borsa de Grup E, sector administració general, torn de discapacitats intel·lectuals (Convocatòria 47/08), informar com ja es va indicar en l'escrit de data 27 de febrer del 2015 que, des que va ser constituïda la Borsa d'Ocupació Temporal de Discapacitats Intel·lectuals, no s'ha rebut en el Servei de Selecció de Personal i Provisió de Llocs de Treball sol·licitud de cobertura de llocs d'estes característiques.

Per a poder posar en funcionament la Borsa de Treball de Persones amb Discapacitat Intel·lectual com suggerix el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, és necessari que existisquen prèviament llocs vacants que puguen donar lloc al nomenament de funcionaris interins. Així ho estableix expressament la Llei 10/2010, de 9 de juliol, de la Generalitat, d'ordenació i Gestió de la Funció Pública Valenciana en l'article 16, i l'article 4 de l'Ordre de 17 de gener del 2006, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques, sobre regulació de borses d'ocupació temporal per a proveir provisionalment llocs de treball de l'Administració del Govern Valencià.

Amb l'objecte de fer efectives les borses d'ocupació temporal derivades de convocatòries específiques per a personal amb discapacitat intel·lectual, i superar els problemes que existixen en l'actualitat, en el text del nou Decret de Selecció i Provisió, elaborat en la Direcció General de Funció Pública i que s'estava negociant amb els representants sindicals, s'inclouen les mesures següents:

A) La incorporació d'un apartat en l'article relatiu a borses d'ocupació temporal, amb la redacció següent:

Com resultat a de les convocatòries específiques per a personal amb discapacitat intel·lectual, es constituïran borses específiques per a la cobertura amb caràcter temporal dels llocs reservats per a ser exercits preferentment per persones amb este tipus de discapacitat. Estes borses es regiran per unes bases diferenciades i adaptades a les seues circumstàncies.

B) La modificació, per mitjà d'una Disposició Final de l'article 18 del Decret 56/2013, de 3 de maig, del Consell, pel qual s'establixen els criteris generals per a la classificació dels llocs de treball, i el procediment d'elaboració i aprovació de les relacions de llocs de treball de l'Administració de la Generalitat, afegix un punt 4 amb la redacció següent:

Per a garantir l'accés a l'ocupació pública de les persones amb discapacitat intel·lectual i la seua promoció professional es podran reservar determinats llocs de treball per a ser proveïts preferentment per persones amb este tipus de discapacitat, i s'identificarà esta reserva en la classificació del lloc. A estos efectes, en aquells centres de destinació en què hi haja més de 10 llocs de treball d'una determinada agrupació professional funcional o grup professional, haurà de reservar-se almenys un 10% per a ser proveïts preferentment per personal amb discapacitat intel·lectual.

Per part d'este centre directiu es donarà l'impuls necessari per a la modificació de la normativa vigent en el sentit indicat, sentit que coincideix amb la recomanació feta pel Síndic de Greuges.

A la vista d'això anterior, vam procedir a la finalització de les nostres investigacions.

4.2 *Borsa de treball d'institucions sanitàries. Reconeixement dels servicis prestats en institucions sociosanitàries*

L'autora de la **queixa núm. 1408268** en el seu escrit inicial manifestava els fets i consideracions següents:

(...) es trobava inscrita en la Borsa de Treball de la Conselleria de Sanitat "(...) i això amb la finalitat d'accedir a un lloc de treball d'acord amb la meua titulació professional (Infermera)" (...) es trobava treballant per adscripció provisional en un lloc de caràcter públic per a la Conselleria de Benestar Social, des del dia 12 de novembre del 2012, i el lloc d'ATS (Infermeria) tenia les mateixes característiques que qualsevol plaça d'esta categoria de la Conselleria de Sanitat. Que tot i que no depenia de la mateixa Conselleria, sí que depenia de l'Administració Pública de què totes elles depenen que és la Generalitat Valenciana (...) Ha de tindre's en compte que he fet, com s'indica, funcions pròpies d'Infermeria en la Residència de Persones Majors Dependents de La Florida a Alacant, com així acredite documentalment; i cal remarcar que estem parlant d'un lloc de naturalesa pública dependent d'un organisme de la Generalitat Valenciana, és a dir, que ocupe, en idèntiques condicions, plaça d'infermeria per a la mateixa Administració que qualsevol altra infermera que tinga la comesa en l'Agència València de Salut (...) som les dos dependents de la Generalitat Valenciana, i les característiques i funcions exercides per este lloc de treball són equiparables, per no dir pràcticament iguals, independentment de la conselleria que es faça càrrec del lloc. Les consideracions a nivell de baremació del temps treballat, a l'hora de presentar candidatura a una conselleria o una altra no poden ser diferents (...) que l'anterior situació (...) de no considerar el temps treballat en altres conselleries només

succeïx en la Conselleria de Sanitat. I sí que ocorre a la inversa, en les borses de treball de la Conselleria de Benestar Social i Conselleria de Justícia i Administracions Públiques de la Generalitat Valenciana, en les seues ordres a continuació mencionades, el temps treballat per a la Conselleria de Sanitat, en la mateixa categoria, és baremat i pres en consideració a l'efecte de puntuació (...) a pesar de portar treballats 36 mesos com a infermera en la Conselleria de Benestar Social, si voldria optar per a un lloc en la Conselleria de Sanitat eixos mesos d'experiència professional com a infermera, computarien 0. Però si un administratiu que ha treballat 36 mesos en la conselleria de sanitat posseïx el títol d'infermeria la seua experiència només com a administratiu en Sanitat (personal no sanitari), li computaria $0,15 \times 36 \text{ mesos} = 5,4$ punts, sense tindre cap experiència professional com a infermer. Es veu clarament en este exemple, com té més pes la pertinença a la institució, Conselleria de Sanitat, que l'experiència professional demostrable».

(...) l'Ordre de 4/02/2005, de la Conselleria de Benestar Social (DOGV núm. 4945), per la qual es regula el règim d'autorització i funcionament dels centres de servicis socials especialitzats per a l'atenció de persones majors (...) es tracta de Residències per a Persones Majors Dependents (Centres sociosanitaris), article 32, que necessiten cures pròpies d'Infermeria, i en este sentit cal invocar la Llei 44/2003, d'ordenació de les professions sanitàries, quantes a les comeses i funcions, que són exactament iguals per al personal d'Infermeria siga quin siga el centre o lloc on es desenvolupe (...). Dins de la Cartera de Servicis que obligatòriament han de posseir estos centres, segons l'esmentada Orde, es troba l'atenció sanitària, les cures bàsiques, l'atenció mèdica, la necessitat disposar de personal titulat per al diagnòstic i tractament (és a dir, metges i infermers) i concretament en l'article 46.4.3 es referix expressament a la "Atenció d'Infermeria" (...) I com veiem en l'article 50, s'establix com "Plantilla de Personal Sanitari" l'Infermer/a, que com es pot llegir, haurà d'estar presencialment les 24 hores del dia en cas de Residències d'Alta Dependència, com és el cas que ens ocupa.

Es formula queixa enfront de la normativa actual de la Borsa de Treball de la Conselleria de Sanitat i s'examina esta norma per considerar-la contrària als principis de valoració de capacitat i mèrits, així com generadora de discriminació pels motius al·legats, la qual cosa comportaria la possible inconstitucionalitat, i anar en contra de la normativa pròpia d'òrgans dependents de la Generalitat Valenciana; i en definitiva suplicant, que tant a la compareixent, com a qualsevol altra persona en idèntica situació, ens siguen reconeguts els nostres mèrits professionals.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe de la Conselleria de Sanitat que, a través de la Direcció General de Recursos Humans, ens va comunicar en data 30/07/2014, entre altres qüestions, el següent:

(...) L'article 10 de l'Ordre de 5 d'octubre del 2009, de la Conselleria de Sanitat, per la qual es regula el procediment per a la cobertura temporal de places del personal a qui li resulta d'aplicació el Decret 71/1989, de 15 de maig, del Consell de la Generalitat, sobre regulació dels òrgans de gestió de personal de la Conselleria de Sanitat i òrgans dependents, estableix els mèrits que es tindran en compte per a l'assignació de la puntuació en la fase de baremació.

Respecte al mèrit "temps treballat", el mencionat article estableix:

a) Per cada mes de treball en Institucions Sanitàries Públiques, gestionades directament o indirectament d'acord amb el que estableix la Llei 15/1997, de 25 d'abril, en la mateixa categoria o especialitat en què se sol·licita ocupació temporal: 0,30 punts.

b) Per cada mes de treball en Institucions Sanitàries Públiques, gestionades directament o indirectament d'acord amb el que estableix la Llei 15/1997, de 25 d'abril, en distinta categoria o especialitat: 0,15 punts.

Per tant, el criteri aplicat per la Borsa de treball d'Institucions Sanitàries dependents de la Conselleria de Sanitat, en aplicació de la normativa exposada, és el següent.

Per a poder baremar el temps treballat s'exigix que es preste en una institució que ostente el doble caràcter: pública i sanitària, entenent per sanitàries les institucions del Catàleg del Sistema Nacional de Salut.

Com a conseqüència d'això, no es baremen els servicis prestats en institucions sanitàries privades ni en institucions públiques que no tinguen el caràcter de sanitàries.

La referida Ordre, reguladora de la Borsa de Treball de II.SS, ha sigut elaborada prèvia negociació en la mesa sectorial de sanitat en sessió d'1 d'abril del 2009, i d'acord amb l'article 37 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, i les competències atribuïdes pel Decret 120/2007, de 27 de juliol, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament Orgànic i Funcional de la Conselleria de Sanitat, i conforme amb el Consell Jurídic Consultiu.

En relació amb la controvèrsia succeïda sobre la procedència que els servicis prestats en l'Institut Valencià d'Atenció als Discapacitats (IVADIS) siguen susceptibles de valoració, la sentència núm. 541/08 de 05 de novembre del 2008 del Jutjat del Contenciós Administratiu número 4 de València, (Procediment Abreujat 460/08), se citant en la present per ser un cas anàleg a què ens ocupa, es manifesta en el sentit següent:

A la vista de la normativa exposada, s'haurà de concloure que l'IVADIS (Institut Valencià d'Atenció als Discapacitats) no pot ser considerada institució Sanitària Pública, (...) i per això no pot ser objecte de valoració els servicis prestats en l'IVADIS com a servicis prestats en institucions sanitàries, ja que ni directament ni indirectament l'IVADIS és gestionat per Sanitat i en conseqüència, escau la desestimació de la demanda.

Atés que la baremació dels mèrits es realitza complint allò que s'ha establert per normativa vigent reguladora, la possibilitat de baremació de servicis prestats per a altres conselleries, administracions públiques o en Institucions Públiques no sanitàries, requeriria la modificació de la indicada normativa.

Del contingut de l'informe vam traslladar l'autora de la queixa a fi de que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en data 1/09/2014.

Una vegada conclusa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que constaven en l'expedient..

L'autora de la queixa, en el seu escrit inicial, ens manifestava el seu desacord amb la normativa reguladora de les borses de treball de les institucions sanitàries valencianes i sol·licitava d'esta institució que:

(...) examinarà la norma per considerar-la contrària als principis de valoració de capacitat i mèrits, com també generadora de discriminació pels motius al·legats, la qual cosa comportaria possible inconstitucionalitat, i aniria en contra de la normativa pròpia d'òrgans dependents de la Generalitat Valenciana.

En este punt, i amb caràcter previ, informem que la mera disconformitat amb els criteris d'organització o de funcionament dels servicis públics, així com de les normes que els regulen, no pot, per si mateixa, motivar la nostra intervenció, ja que, a més a més, excedix el nostre àmbit competencial.

No obstant això, sobre la qüestió plantejada per la interessada dictarem el suggeriment els fonaments del qual a continuació exposem.

El punt de partida de l'estudi de la queixa el constituïa l'Ordre de 5 d'octubre del 2009 de la Conselleria de Sanitat, per la qual es regula el procediment per a la cobertura temporal de places del personal a qui siga aplicable el Decret 71/1989, de 15 de maig, del Consell de la Generalitat, sobre regulació dels òrgans de gestió de personal de la Conselleria de Sanitat i els seus òrgans dependents.

La referida Ordre de la Conselleria de Sanitat, en l'article 10 (barem de mèrits), estableix que per a l'assignació de puntuació en la fase de baremació, es tindran en compte els mèrits següents:

1. Temps treballat
2. Nota d'oposició
3. València.

En l'escrit de queixa, la interessada únicament feia al·lusió al primer dels mèrits: el temps treballat, ja que considerava discriminatori que només es puntuara els mesos de treball en institucions sanitàries públiques i no en altres institucions públiques (encara que estes no siguen de caràcter sanitari).

En primer terme, assenyalem que la nostra jurisprudència constitucional, entre la qual destaquem la STC, de 18 d'abril de 1989, estableix que el principi d'igualtat en l'accés a les funcions i càrrecs públics, consagrat en l'article 23.2 de la Constitució, ha de posar-se en necessària connexió amb els principis de mèrits i capacitat en l'accés a les funcions públiques de l'article 103.3 de la Constitució, i referit als requisits que assenyalen les lleis.

Com és àmpliament conegut, l'accés a la Funció Pública està obert a tots els espanyols per igual i haurà de fer-se per mitjà d'un procediment que garantisca els principis d'igualtat, mèrit, capacitat, publicitat i objectivitat, i això amb independència de la modalitat del contracte laboral que es duga a terme.

Tal com hi ha assenyalat el Tribunal Constitucional, la remissió de l'article 23 als requisits assenyalats per les lleis concedeix al legislador un ampli marge en la regulació de les proves de selecció de funcionaris i en la determinació de quins han de ser els mèrits i capacitats que es prendran en consideració, esta llibertat està limitada per la necessitat de no crear desigualtats que siguen arbitràries per alienes, no referides o incompatibles amb els principis de mèrit i capacitat (STC 67/1989, de 18 d'abril, fonament jurídic primer). A este respecte, el precitat Tribunal ha declarat que: "El propi principi de mèrit i capacitat implica la càrrega per

a qui vol accedir a una determinada funció pública d'acreditar les capacitats, coneixements i idoneïtat exigible per a la funció a què aspira (...)”.

En esta línia, i en relació amb el dret a accedir en condicions d'igualtat a les funcions i càrrecs públics, el referit Tribunal Constitucional ha exposat que

(...) l'art. 23.2 introduïx així un criteri igualitari que constituïx una garantia (...), per consegüent, en la resolució dels procediments de selecció per a ocupar un lloc integrat en la funció pública, els òrgans i autoritats competents han de guiar-se exclusivament per aquells criteris de mèrit i capacitat, tot incorrent en infracció del mencionat precepte constitucional si es prengueren en consideració altres condicions personals i socials dels candidats no referits als criteris» (STC 193/1997, de 9 de desembre, fonament jurídic cinqué).

En definitiva, els principis analitzats han de disciplinar i condicionar la nostra funció pública. En este sentit i insistint en allò que s'ha exposat, sembla oportú portar a col·lació la sentència 27/1999, de 14 de febrer, del mencionat Tribunal Constitucional, que reafirma que:

(...) la igualtat davant de la llei implica per al legislador, no sols la prohibició d'establir diferències que no tinguen una fonamentació jurídica i raonable, sinó més concretament encara i en connexió amb l'art. 103.3 de la Constitució, la prohibició d'establir diferències que no tinguen relació amb el mèrit i la capacitat.

D'altra banda, el fet que les administracions públiques, i entre estes l'Administració sanitària valenciana, puguen fer ús de les diferents modalitats de contractació laboral (personal laboral) o de nomenaments (personal funcionari i/o estatutari), no vol dir que en la selecció del personal que vaja a ser contractat o anomenat (fix o temporal) el procediment de caràcter administratiu previ a la celebració del contracte o nomenament pugua eludir les normes i els principis abans dits. Unes normes i principis que tendixen a garantir tant que les administracions servisquen amb objectivitat els interessos generals, com a fer efectiu el dret dels ciutadans a concórrer en condicions d'igualtat en les ofertes d'ocupació de les administracions públiques. En tot això consistix justament la diferència entre les administracions i l'empresa privada.

Efectivament, el principi d'autoorganització administrativa faculta les administracions públiques per a regular i negociar amb els agents socials el règim de borses de treball. Ara bé, esta regulació ha de realitzar-se necessàriament d'acord amb els principis jurídics que informen la prestació del servei de les administracions públiques i, més concretament, amb els principis d'igualtat, mèrit i capacitat que han de regir l'accés a la funció pública. Establert això anterior, es tracta d'analitzar si la norma a què es referix la present queixa resulta compatible amb els principis constitucionals anteriorment ressenyats.

Una vegada exposat això anterior, considerem que no està prou justificada la desigualtat que existix en el moment de valorar com a mèrit, per a formar part de les borses de treball de la Conselleria de Sanitat, el treball que s'exercix en institucions sociosanitàries respecte al fet que es realitza en institucions exclusivament sanitàries, quan les funcions i la titulació del personal són les mateixes.

Els mèrits que cal tindre en compte han d'estar relacionats amb la funció que s'ha d'exercir, i no es poden descriure o establir en uns termes que puguen ser considerats com a fixats en

atenció a persones determinades.

La necessitat de no crear desigualtats que siguin alienes, no referides o incompatibles amb els esmentats principis constitucionals, exigeix que els corresponents criteris selectius no vulneren la més elemental garantia d'igualtat, de manera que no quedi lesionat el principi de mèrit que, junt amb el de capacitat, regix i disciplina l'accés a les funcions públiques, un accés que, segons la desigualtat dels mèrits reflectits en el barem de què parlem, pot ser obstaculitzat per a algunes persones pel simple fet de prestar semblants servicis en institucions que no són eminentment sanitàries.

Finalment, esta institució ha de recordar que el fet que l'Ordre de la Conselleria de Sanitat que conté els barems de borses de treball tinga el seu origen en la negociació amb els agents socials no justifica, de cap manera, que pugui apartar-se dels principis necessaris que han de regir l'accés a la funció pública, a pesar que les contractacions i/o nomenaments ho siguin amb caràcter temporal.

Amb fonament en les anteriors consideracions, suggerirem a l'Administració sanitària que, en futures convocatòries de formació de borses de treball i d'accés per a prestar servicis en institucions sanitàries de la Conselleria de Sanitat, es reconega com a mèrit els servicis prestats en institucions sociosanitàries, públiques o privades, sempre que les titulacions, categories, funcions i competències siguin semblants a les del personal que presta els seus servicis en institucions exclusivament públiques.

L'Administració sanitària, a través de la Direcció General de Recursos Humans, en data 29/12/2014, va acceptar el nostre suggeriment en els termes següents:

L'article 43 de la Constitució espanyola proclama el dret a la protecció de la salut. Este precepte constitucional encarrega als poders públics l'organització i tutela de la sanitat pública, a través de mesures preventives i de les prestacions i servicis necessaris, la qual cosa determina que un elevat nombre dels centres i establiments, en què estes prestacions i servicis es desenvolupen, hagen de romandre en funcionament, de manera constant i continuada. Tals centres i establiments han d'adoptar, per tant, un model d'organització funcional específic, directament orientat a poder atendre, en qualsevol moment, les demandes de prestació sanitària que puguen produir-se.

Este mandat constitucional exigeix dels gestors sanitaris l'assegurament de la prestació sanitària durant les vint-i-quatre hores del dia, els set dies de la setmana i els tres-cents seixanta-cinc dies de l'any, de manera que la demanda assistencial per part dels usuaris estiga, en tot moment, garantida.

La gestió de recursos humans per part de l'Administració sanitària ha de tindre en compte la singularitat de la prestació sanitària amb vista a habilitar procediments i mecanismes basats en principis de desburocratització, flexibilitat, agilitat i immediatesa en la demanda, alhora que es respecten estrictament els principis constitucionals d'igualtat, mèrit i capacitat. L'aplicació, harmònica i ponderada, dels principis esmentats per part dels gestors sanitaris ha de tindre com a finalitat última, la satisfacció dels usuaris a través d'una prestació sanitària eficient i de qualitat.

Un dels nuclis sobre els quals es concentra l'oferta d'ocupació temporal en les institucions sanitàries públiques està constituït per contractes de curta duració, fonamentalment incapacitats temporals, substitucions urgents, etc.

La necessitat de cobertura de contractes en les institucions sanitàries, a diferència del que ocorre en altres sectors de l'Administració Pública, exigeix que l'Administració compte amb un volum suficient de persones inscrites en la borsa de treball, amb experiència suficient per a poder fer complir el mandat constitucional referenciat, d'assegurament d'una prestació sanitària contínua i de qualitat.

És per això que la normativa reguladora de la selecció de personal temporal d'institucions sanitàries, en la major part dels servicis públics de salut de les comunitats autònomes, centra els mèrits que s'han de baremar per a esta selecció, en l'experiència professional, fonamental i necessària per a l'atenció sanitària dels pacients.

L'IVAS (Institut Valencià d'Acció Social) té com a finalitat la rehabilitació, tractament i integració sociolaboral de les persones amb discapacitat psíquiques i dels afectats per altres discapacitats de la nostra Comunitat, així com de la prestació i execució d'actuacions en matèria de servicis socials i acció social. Les residències integrades en l'indicat Institut es definen com el lloc que s'encarrega de procurar atenció a l'usuari en els àmbits següents: allotjament, manutenció i assistència bàsica.

L'objectiu general de les residències és millorar la qualitat de vida dels usuaris atesos, com a persones i com a membres de ple dret de la societat. Per a aconseguir implementar-ho es plantegen dos objectius específics:

- Primer, una assistència bàsica i permanent per a la realització de les activitats de la vida diària que comprén l'atenció sanitària, l'atenció, ajudes assistencials primàries, la convivència interna i la integració amb el medi.
- Segon, desenvolupar programes que permeten la participació i l'adquisició de capacitats que promouen la independència dels usuaris en dominis d'autonomia personal, tasques domèstiques, tasques ocupacionals, oci i vida social tant en el seu domicili com en la comunitat.

L'atenció dispensada pels professionals sanitaris en els centres i residències integrats en l'IVAS complix una funció d'assistència bàsica amb la finalitat de permetre als seus usuaris la realització d'activitats de la vida bàsica i adquisició de capacitats de promoció de la seua independència.

En les institucions sanitàries, tal com està definit en la Llei 44/2003 d'ordenació de les professions sanitàries, correspon a les professions sanitàries la promoció, manteniment i recuperació de la salut, així com la prevenció de malalties i discapacitats.

Atés, d'una banda, el mandat constitucional indicat, i, d'una altra banda, les importants diferències quant a les funcions corresponents a les professions sanitàries en ambdós àmbits, sembla necessari que en la normativa de la selecció de personal temporal d'institucions sanitàries es done prioritat a l'experiència professional dins de l'àmbit de les pròpies institucions sanitàries en què es desenvoluparà l'activitat professional.

En l'actualitat s'està negociant un projecte per a modificar la regulació del procediment de selecció de personal temporal. El suggeriment formulat pel Síndic serà traslladat a les meses de negociació corresponents.

4.3 *Administració educativa valenciana. Servicis prestats per personal interí després de l'Acord de 3 abril del 2013*

Els autors de les **queixes núm. 1412421 i acumulades** manifestaven els fets i consideracions següents:

(...) em vaig presentar a les oposicions de secundària per l'especialitat de (...) i vaig superar el procés selectiu amb una nota mitjana (...). A causa dels retalls patits en educació, no vaig aconseguir prestar servicis per a l'Administració fins quasi 4 anys després, concretament març del 2014.

En el moment que m'adjudiquen una plaça, deixo el meu treball i em reincorpore en un IES situat a una hora del meu domicili habitual per a treballar a les vesprades a mitja jornada. Este treball era per a mi una gran oportunitat, perquè amb ell aconseguia el requisit que em faltava per a l'anhelada consolidació en la borsa d'interins: tindre servicis prestats per a la Conselleria d'Educació. Telefone a un sindicat per a informar-me sobre la meua nova situació i em confirma que la meua lectura era vàlida i que reunisc els requisits per a consolidar lloc en borsa. Totes les meues il·lusions se'n van anar en orris quan una companya de secundari en les mateixes circumstàncies m'informa que un altre sindicat l'ha informat que els nostres servicis "no valen", perquè els hem prestat després de la signatura de l'Acord d'interins d'abril del 2013 i que, per tant, Conselleria ens considera com a personal sense servicis. Gràcies a les xarxes socials, aconseguim contactar amb interins que havien prestat servicis per primera vegada recentment i els informem de la lamentable situació, la qual era desconeguda pràcticament en tots els casos. Llegim i estudiem tant l'acord d'interins com els diversos resums que els sindicats van fer en el seu moment sobre este.

Literalment llegim que reunim els requisits per a consolidar lloc en borsa, és a dir: oposició aprovada i servicis prestats abans d'una nova convocatòria d'oposicions. En cap lloc diu expressament que estos servicis haurien d'haver-se prestat abans de la signatura de l'acord d'interins. D'altra banda, l'acord el que regula és que, a partir de la nova convocatòria d'oposicions, tot aspirant que aprobe l'oposició conservarà lloc en borsa i anirà per davant de tot el que es presente després, encara que no aconseguisca prestar servicis per a l'Administració. Si açò és així, com pot ser que nosaltres que aprovarem amb anterioritat i que a més hem prestat servicis no consolidem lloc en borsa?, Quin acord ens regula a nosaltres? Diuen que per algun lloc han de tallar, però no poden tallar vulnerant els drets de les persones per a donar-los a altres que vinguen darrere. Per què els de davant (regulats per l'Acord del 2010) i els que vinguen darrere (regulats per l'acord del 2013) sí que consoliden lloc i els del mig (nosaltres) no? Quin criteri objectiu és eixe?

Indignats, ens dirigírem a Conselleria a través d'un escrit perquè ens aclarisquen la situació. 50 interins del cos de docents de secundària presentem al mes de juliol un escrit per registre d'entrada, sobre el qual seguim sense obtindre resposta. Hem pogut esbrinar que en el 2013, després de la convocatòria d'oposicions, es va baremar gent de primària en esta mateixa situació, i hi ha actualment un tràmit legal en curs sobre un d'estos casos. Considerem que som un cos distint, ja que en l'acord d'interins es fan distincions sobre "talls" segons cadascun dels dos cossos, i per tant considerem que la nostra queixa pot igualment ser portada a tràmit.

Una vegada admeses a tràmit les queixes, sol·licitàrem informe de la llavors Conselleria d'Educació, Cultura i Esports, la qual, a través de la Direcció General de Centres i Personal

Docent, ens va comunicar en data 14/01/2015, entre altres qüestions, el següent:

L'article 4.4 a) de la Resolució de 18 d'abril del 2013, del director general de Centres i Personal Docent, per la qual s'acorda la publicació de l'Acord subscrit el 3 d'abril del 2013 per la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport i les organitzacions sindicals CCOO-PV, CSI-F, ANPE i FETE-UGT que estableix el sistema de provisió de llocs de treball en règim d'interinitat, estableix com a supòsit previ al manteniment del seu lloc en la borsa al personal interí, haver prestat servicis abans de l'entrada en vigor de l'Acord (23.04.2013) amb la qual cosa els interins que han començat a prestar servicis després de l'entrada en vigor de l'acord seran reordenats amb motiu de la convocatòria de procediments selectius (oposicions) i quedaran situats d'esta manera:

- De conformitat amb el que estableix l'esmentada Resolució de 18 d'abril del 2013, les llistes d'integrants de les borses d'interins es mantindran per l'ordre previst en l'anterior acord, este ordre de prioritat queda modificat amb motius de convocatòria de proves selectives (oposicions) a partir de l'entrada en vigor de l'Acord de 3 d'abril del 2013 (23.04.2013).
- Mantenen el seu lloc en la borsa els funcionaris interins que hagueren prestat servicis abans de l'entrada en vigor de l'acord (23.04.2013) i hagueren aprovat l'oposició; en el cas de mestres de qualsevol especialitat i en secundari i altres cossos de l'especialitat de la borsa a què pertanyen; en el supòsit d'haver aprovat una prova conserven la posició condicionada a aprovar l'oposició completa. També mantenen la posició aquells que hagueren prestat servicis abans de l'1 de setembre de 1994 en el cas dels mestres i l de setembre de 1995 en el cas de secundària i altres cossos.
- A continuació se situen els participants dels procediments selectius (oposicions) que han aprovat la fase d'oposició completa però no han sigut seleccionats, i conserven indefinidament la posició en la borsa. Després se situen els opositors que no han aprovat l'oposició completa per nombre d'exercicis superats i puntuació, però perden la posició amb motiu de noves oposicions.
- Posteriorment se situen els interins amb servicis prestats abans del 23 d'abril del 2013 que no complisquen cap dels requisits anteriors i els que, transcorregut el període transitori, no hagueren aprovat les oposicions completes.
- Després, el personal d'unitats concertades que han deixat d'estar-ho ordenats per mèrit i capacitat, amb motiu de convocatòria d'oposicions no conserven la seua posició.
- A continuació, els funcionaris interins que van prestar servicis després de l'entrada en vigor de l'acord (23.04.2013), els integrants de les borses procedents de procediments selectius amb anterioritat a l'entrada en vigor de l'acord que no han prestat servicis i els integrants de les borses extraordinàries de treball sense servicis prestats.

Vam traslladar el contingut de l'informe als autors de les queixes a fi que, si ho consideraven oportú, hi presentaren escrits d'al·legacions.

Una vegada conculsa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que constaven en l'expedient. En este sentit, considerem que, encara que directament unides entre si, eren dues les qüestions que calia estudiar en la present queixa:

Primera. L'Acord de 3 d'abril del 2013, subscrit entre la llavors Conselleria d'Educació, Cultura i Esports i les organitzacions sindicals, pel qual s'establix el sistema de provisió de llocs de treball en règim d'interinitat (resolució de 18/04/2013 del director general de Centres i Personal Docent, DOCV núm. 7008 de 22/04/2013).

Segona. La falta de resposta expressa als escrits dirigits en els mesos de juny i juliol del 2014 pels autors de la queixa en relació amb l'Acord de 3 d'abril del 2013.

Respecte de la primera qüestió, la sentència del Tribunal Superior de Justícia núm. 402/15, de 2 de juny del 2015, ha resolt el recurs contenciós administratiu interposat en data 16 abril del 2013 contra l'Acord subscrit el 3 d'abril del 2013, de provisió de llocs de treball en règim d'interinitat. En concret la decisió assenyalava:

1) Considerar el present Recurs Contenciós Administratiu núm. 132/2013, promogut pel Sindicat de treballadors i Treballadores de l'Ensenyament del PV-Intersindical Valenciana, davant de l'Acord subscrit el 3 d'abril del 2013 per la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport i les organitzacions sindicals pel qual s'establix el sistema de provisió de llocs de treball en règim d'interinitat ratificat pel Ple del Consell en la seua reunió de 5 d'abril del 2013 i publicat en virtut de la Resolució de 18 d'abril del 2013 del director general de Centres i Personal docent (DOCV NÚM. 7008 DE 22 d'abril del 2013), el qual s'anul·la com a disconforme a dret.

2) Amb costes a l'Administració demandada.

No obstant això, en el moment d'emetre's la nostra resolució la referida sentència no era ferma, alhora que hi cabia en contra recurs ordinari de cassació.

A la vista d'això anterior, resultava constatable que existien actuacions judicials pels mateixos fets motiu d'este expedient de queixa. En este sentit, disposa l'article 17.2 de la Llei 11/88 per la qual ens regim, que el Síndic de Greuges:

No entrarà en l'examen individual d'aquelles queixes sobre les quals estiga pendent resolució administrativa o judicial definitiva i el suspendrà si, iniciada la seua actuació, s'interposara per persona interessada denúncia, querella criminal o demanda davant dels tribunals ordinaris sobre els mateixos fets.

En conseqüència, comunicarem als interessats, com també a l'Administració educativa, que resolíem suspendre la tramitació de les queixes en relació a este primer punt. Tal limitació legal rau en l'imprescindible respecte a la independència del poder judicial consagrada constitucionalment, que obliga que cap altre poder o autoritat diferent dels òrgans judicials puga pronunciar-se sobre els assumptes sotmesos a aquells.

Respecte de la falta de resposta expressa a les reclamacions interposades pels interessats en els mesos de juny i juliol del 2014 en relació amb l'Acord de 3 d'abril del 2013, d'allò que s'ha informat per l'Administració es desprén que no han sigut resoltes de forma expressa. En este sentit, recomanem a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esports que, en situacions com l'anализada, s'extremen al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, i, en este sentit, sense dilacions indegudes es done resposta expressa als escrits dirigits pels promotors de les queixes en relació amb l'Acord de 3 d'abril del 2013, pel qual s'establix el

sistema de provisió de llocs de treball en règim d'interinitat.

La Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esports ens va comunicar el següent:

En resposta a la seua recomanació sobre la situació analitzada en l'expedient de referència, sobre la necessitat extreure al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú i, en este sentit, sense dilacions indegudes es done resposta expressa als escrits dirigits pels promotors de les queixes en relació amb l'Acord de 3 d'abril del 2013, pel qual s'establix el sistema de provisió de llocs de treball en règim d'interinitat, s'accepta el seu suggeriment i per a això s'elevà a les instàncies competents proposta d'ampliació de mitjans humans i materials necessaris per a poder complir als referits terminis.

A la vista d'això anterior, vam concloure les nostres investigacions.

4.4 *Funcionament de la Borsa de Treball del Personal d'Administració i Servicis, escala auxiliar de la Universitat d'Alacant*

L'autor de la **queixa núm. 1408585** en el seu escrit inicial manifestava els fets i consideracions següents:

- Que formava part de la Borsa de Treball de Personal d'Administració i Servicis (d'ara endavant PAS) de la Universitat d'Alacant en l'escala d'Auxiliar.
- Que, en data 18/10/2013, va dirigir un escrit a esta institució

(...) per a denunciar el funcionament de les borses de treball de la Universitat d'Alacant. Per atemptar contra els drets i llibertats que l'article 1 de la seua llei 11/1988 diu defendre (queixa núm. 1318505). No obstant això, el Síndic de Greuges, en data 31/10/2013 (...) van rebutjar la sol·licitud per l'escàs temps transcorregut entre la presentació d'un escrit a la comissió de seguiment de la UA i la petició a vostés (...)

Que, no obstant això, el 10/07/2014 el promotor de la queixa va tornar a dirigir-se a esta institució (actual queixa) en el sentit de manifestar que

(...) sincerament em va paréixer al seu dia i em continua pareixent una excusa, perquè el mode de contractar de la Gerència de la UA és anterior a la presentació de l'escrit, que, a més, no és una sol·licitud a la Gerència, sinó a la comissió que, en resum, va respondre que coneix els fets però no pot fer res.

La situació de llavors fins avui és la mateixa; borsa de treball congelada amb l'agreujant que ara Gerència **contracta personal sota la cobertura legal de "projectes d'investigació"**, llocs de l'Administració que haurien de ser coberts per personal funcionari.

- Adjuntàvem còpia de l'escrit dirigit per l'interessat a la Comissió de Seguiment de Borsa de Treball del PAS de la Universitat d'Alacant en data 16/10/2013 en el qual manifestava, entre altres qüestions, que (...) tant en la vigent normativa per a concursos de provisió del 30/07/2008 com en les convocatòries per a oposició es valoren com a mèrits el temps de treball en la Universitat d'Alacant, quan este temps de treball s'està donant només als interins que arbitràriament decidix la

Gerència i sempre als mateixos, entenem que es vulnera el dret fonamental que la Constitució empara en l'article 23.2.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe de la Universitat d'Alacant que, a través del gerent, ens va comunicar en data 11/09/2014 el següent:

Les lleis de pressupostos generals de l'Estat limiten la incorporació de nou personal pel sector públic, tal com s'indica en els articles 23 de les lleis 2/2012, de 29 de juny i 17/2012, de 27 de desembre, i en l'article 21 de la Llei 22/2013, de 23 de desembre, tant pel que fa a personal de carrera com a temporal, punts un i dos dels articles esmentats.

Un impediment que es repeteix en les lleis de pressupostos de la Generalitat Valenciana pel caràcter bàsic que esta regulació introduïx les esmentades lleis de pressupostos de l'Estat.

La situació, normativa i econòmica ha fet que s'haja restringit al màxim la crida de personal temporal; a més, com a conseqüència de l'aprovació del Pla d'Estalvi i Racionalització de la Despesa, que va ser informat favorablement per la Universitat el 26 de juliol del 2012, s'han posat en marxa mesures de contenció del despesa de personal, com ara no substituir baixes laborals en unitats on es compte amb almenys tres persones, compartir un mateix efectiu dos llocs de treball a temps parcial o formalitzar equips centralitzats de substitucions. Mesures que redunden en una reducció dràstica de la crida de borses de treball.

La regulació del procés de crida del personal de borsa, segons disposa l'article 10 del Reglament de Creació i Funcionament de les Borses de Treball de Personal d'Administració i Servicis en la Universitat d'Alacant, aprovat pel seu Consell de Govern en data 30 de setembre del 2004, a partir de la concreció d'alguna necessitat temporal de personal, implica que l'oferiment dels contractes o nomenaments es faça a favor dels que estiguen en disposició d'acceptar-ho, i serà l'ordre el lloc de major preferència en la borsa.

En considerar que esta regulació permet que qualsevol persona de la borsa de treball que finalitze la prestació d'un servici determinat torne a habilitar-se en el lloc que ocupava en la borsa de treball, i atenent a l'esmentada impossibilitat d'incorporar "nou personal", s'ha cridat de nou, en certs casos, als que ja estant en actiu en la casa, finalitza la seua activitat i li correspon un nou crida en tornar a ocupar lloc en la borsa que els habilitava per a això.

Entenem que amb això no es vulnera el criteri establert pel reglament de borsa ni es contravé l'impediment normatiu.

Quant a la referència que es fa als mèrits que es consideren en els processos de selecció per a accés a la Funció Pública de la Universitat, no s'han fet processos d'estes característiques durant diversos anys, i no es té previsió formalitzar-ne cap en dates pròximes, en consideració a la restricció ja citada en l'accés de personal a les administracions públiques. No obstant això, com és habitual, quan siga factible ordenar nous processos de selecció es negociarà amb les organitzacions sindicals, com a part de la convocatòria, els mèrits que cal considerar en la fase de concurs, que s'aplica als aspirants que superen la fase d'oposició; serà en este moment quan s'hagen de considerar, si es creu convenient, correccions als acords vigents, en concret els derivats de les especials circumstàncies que la situació econòmica ha

imposat en la provisió temporal de llocs de treball.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en el sentit de posar en dubte que les crides per a ocupar els contractes o nomenaments s'hagueren realitzat en tots els casos "seguint rigorosament l'orde" de la borsa de treball, d'acord amb l'article 10 del Reglament de creació i funcionament de les Borses de Treball a què fa referència en el seu informe.

En este sentit, l'interessat oferia exemples concrets en què, al seu parer, no s'havia respectat este procediment que, segons l'informe del gerent, justificava l'actuació de la Universitat.

A la vista d'això anterior, i a fi de proveir millor la resolució del present expedient de queixa, sol·licitarem de la Universitat d'Alacant informe jurídic en què ens concretara si en tots els nomenaments s'havia seguit el rigorós ordre de la borsa de treball de la Universitat d'Alacant (tenint en compte les possibles reincorporacions a esta) i, en particular, en els casos a què feia referència l'autor de la queixa.

En el seu segon informe de data 11/03/2015, el gerent de la Universitat d'Alacant ens comunicava el següent:

En primer lloc, quan els articles 23.1 i 23.2 de les lleis 2/2012 i 17/2012 de Pressupostos Generals de l'Estat parlen que no es podrà contractar ni nomenar nou personal, excepte casos excepcionals i per a cobrir necessitats urgents i inajornables, s'està dictant una norma que obliga a una restricció en la incorporació de nous efectius, reduïda a casos estrictament necessaris, fet que ha provocat que s'alentisquen al màxim les anomenades borses de treball.

Respecte de les al·legacions sobre la vulneració del criteri establert pel reglament de borsa, si bé és cert que en este s'estableix que la crida serà "seguint rigorosament l'ordre d'esta", també ho és que la causa esgrimida en el paràgraf anterior obliga que les contractacions siguen per necessitats urgents i inajornables, amb la qual cosa cal restringir-les de manera que s'evite la realització de nous contractes que figurarien com a tals, i resulta difícil justificar el fet que es continuen realitzant nous contractes o nomenaments.

Així mateix, cal tindre en compte que, segons el que estableix l'art. 105 de la Llei 7/2014, de 22 de desembre, de Mesures Fiscals, de Gestió Administrativa i Financera, i d'Organització de la Generalitat (DOCV de 29 de desembre), que modifica l'article 112 de la Llei 10/2010, de 9 de juliol, de la Generalitat, d'Ordenació i Gestió de la Funció Pública Valenciana "amb caràcter previ a adscriure temporalment el personal funcionari de carrera amb caràcter forçós, haurà d'acreditar-se que, després de la mobilitat de tot el personal interí existent o personal funcionari de carrera voluntari, no és possible garantir l'adequada prestació del servei públic", la qual deixa clar que quan es tracta de cobrir necessitats urgents, com a primera mesura a aplicar figura la de mobilitzar el personal interí existent, abans que dur-ne a terme qualsevol altra.

Vam traslladar el contingut d'este segon informe al promotor de la queixa, qui en data 30/03/2015 va presentar escrit d'al·legacions.

Una vegada concloua la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que es troben en l'expedient.

El Decret del Consell 25/2012, de 3 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de la Universitat d'Alacant, estableix en l'article 178.1 (legislació aplicable) el següent: "(...) el personal funcionari de l'administració i servicis es regirà per la Llei orgànica d'universitats i les seues disposicions de desplegament, per la legislació de funcionaris i pel present Estatut". Sense perjudici de la Llei orgànica d'universitats 6/2001 (modificada per Llei 4/2007), tant la legislació nacional com l'autònoma en matèria de funció pública regulen la figura del funcionari interí.

La Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic, estableix en l'article 10:

1. Són funcionaris interins els qui per raons expressament justificades de necessitat i urgència són nomenats com a tals per a l'exercici de les funcions pròpies de funcionaris de carrera, quan hi haja alguna de les circumstàncies següents:

- a) L'existència de places vacants quan no siga possible la seua cobertura per funcionaris de carrera.
- b) La substitució transitòria dels titulars.
- c) L'execució de programes de caràcter temporal.
- d) L'excés o acumulació de tasques per un termini màxim de sis mesos, dins d'un període de dotze mesos.

2. La selecció de funcionaris interins haurà de realitzar-se per mitjà de procediments àgils que respectaran en tot cas els principis d'igualtat, mèrit, capacitat i publicitat.

3. El cessament dels funcionaris interins es produirà, a més de per les causes previstes en l'article 63, quan finalitze la causa que va donar lloc al seu nomenament.

4. En el supòsit previst en la lletra a) de l'apartat 1 d'este article, les places vacants exercides per funcionaris interins hauran d'incloure's en l'oferta d'ocupació corresponent a l'exercici en què es produïx el seu nomenament i, si no fóra possible, en la següent, llevat que es decidisca la seua amortització.

5. Als funcionaris interins els serà aplicable, en allò que siga adequat a la naturalesa de la seua condició, el règim general dels funcionaris de carrera.

D'altra banda, la Llei 10/2010, de 9 de juliol, de gestió i ordenació de la funció pública valenciana, estableix en l'article 16 el següent:

1. És personal funcionari interí aquell que, en virtut de nomenament legal i per raons expressament justificades de necessitat i urgència, presta servicis en l'Administració per mitjà d'una relació professional de caràcter temporal, regulada pel dret administratiu, per a l'exercici de funcions atribuïdes al personal funcionari de carrera.

2. Les circumstàncies que poden donar lloc al seu nomenament són les següents:

- a) L'existència de llocs de treball vacants quan no siga possible la seua cobertura per personal funcionari de carrera.
- b) La substitució transitòria de la persona titular d'un lloc de treball.
- c) L'execució de programes de caràcter temporal i de duració determinada, que no

podran tindre una duració superior a tres anys excepte el que preveu el següent paràgraf.

El seu termini màxim, dins del límit de tres anys, haurà de fer-se constar expressament en el nomenament i respondrà a necessitats no permanents de l'Administració.

Finalitzat el termini inicial, el nomenament podrà ser prorrogat anualment sempre que el programa estiga vigent en eixe moment, amb dotació pressupostària per a això i s'acredite de forma expressa la necessitat la pròrroga. En cap cas, la suma del termini màxim que s'haguera fet constar en el nomenament i el de les seues pròrroques podrà excedir quatre anys.

3. Els nomenaments previstos en les lletres c i d del número anterior s'efectuaran en els termes que dispose la normativa reglamentària de desenvolupament.

4. Els nomenaments de personal funcionari interí s'efectuaran en llocs de treball corresponents a la categoria d'entrada en el cos, agrupació professional funcional o escala corresponent, amb les excepcions que reglamentàriament es determinen a fi de garantir l'adequada prestació del servici públic.

5. Quan les circumstàncies de la prestació del servici així ho requerisquen, l'Administració podrà establir que la relació interina siga a temps parcial.

6. La selecció, que serà objecte de regulació reglamentària, haurà de realitzar-se per mitjà de procediments àgils que respectaran els principis d'igualtat, mèrit, capacitat i publicitat, a través de la constitució de borses de treball vinculades al desenvolupament de les ofertes d'ocupació pública.

7. El personal funcionari interí haurà de reunir els requisits legals i reglamentaris per a exercir les funcions pròpies del lloc de treball, així com posseir les capacitats i aptituds físiques i psíquiques adequades per al seu exercici. El nomenament de funcionària o funcionari interí no atorgarà cap dret per al seu ingrés en l'Administració pública.

8. El personal funcionari interí té l'obligació de mantindre actualitzats els coneixements necessaris per a l'exercici del lloc de treball que ocupa i en virtut dels quals va ser seleccionat.

9. El cessament del personal funcionari interí es produirà:

- a) Quan desapareguen les circumstàncies que van donar lloc al seu nomenament.
- b) Per la provisió del lloc corresponent per funcionària o funcionari de carrera.
- c) Per l'amortització del lloc de treball.
- d) Quan es produïska un incompliment sobrevingut dels requisits exigits per al seu nomenament, com a conseqüència de la modificació de la classificació dels llocs de treball.
- e) Per qualsevol de les causes enumerades en l'article 59 d'esta llei.

En el supòsit previst en la lletra a de l'apartat 2 d'este article, els llocs de treball vacants exercits per personal funcionari interí hauran d'incloure's en l'oferta d'ocupació corresponent a l'exercici en què es produïska el seu nomenament i, si no fóra possible, en la següent, llevat que es decidisca la seua amortització.

10. Al personal funcionari interí li serà aplicable, en allò adequat a la seua

condició, el règim general del personal funcionari de carrera.

11. El personal interí la designació del qual siga conseqüència de l'execució de programes de caràcter temporal o de l'excés o acumulació de tasques per un termini màxim de sis mesos, dins d'un període de dotze mesos, podrà prestar els servicis que se li encomanen en la unitat administrativa en què es produísca el seu nomenament o en altres unitats administratives en què exercisca funcions anàlogues, sempre que, respectivament, les unitats participen en l'àmbit d'aplicació de l'esmentat programa de caràcter temporal, amb el límit de duració assenyalat en este article, o estiguen afectades per la mencionada acumulació de tasques.

El desplegament reglamentari a què es referix la Llei 10/2010, es va produir amb el Decret del Consell 33/1999, de 9 de març, pel qual s'aprova el Reglament de Selecció, Provisió de Llocs de Treball i Carrera Administrativa del Personal comprés en l'Àmbit d'Aplicació de la Llei de Funció Pública Valenciana que, en l'article 17, es referia a la selecció del personal funcionari interí a través de la constitució de borsa de treball que possibiliten la màxima agilitat en la selecció, amb observança dels principis d'igualtat, mèrit, capacitat i publicitat i prèvia negociació amb les organitzacions sindicals més representatives.

En l'àmbit de la Universitat d'Alacant, es va aprovar pel Consell de Govern de 30/09/2004 el Reglament de Creació i funcionament de les borses de treball de persona i administració i servicis establint en l'article 1 ("aspectes generals") el següent:

Els contractes temporals per a cobrir llocs de treball en la Universitat d'Alacant, així com els nomenaments de personal funcionari interí, es realitzaren d'entre les persones que formen part de les Borses de Treball resultants dels processos selectius que es convoquen en la Universitat, o bé de les que es convoquen expressament per a l'atenció de determinades necessitats servicis.

La terminació de cada procés selectiu comportarà la formació d'una nova borsa de treball per als posats a cobrir per l'escala pertinent.

L'article 10, ubicat en el capítol IV relatiu al "funcionament de les borses de treball", es referix a la "crida". Concretament, assenjala el següent:

1. Quan es produísca una necessitat, el Servei de Gestió de Personal determinarà la duració i el tipus de contracte o nomenament que cal realitzar, que serà el que corresponga d'acord amb la legislació i el conveni col·lectiu vigent.
2. Cada contracte o nomenament que haja de realitzar-se s'oferirà a la persona que, estant en disposició d'acceptar-ho i podent fer-se-li el contracte d'acord amb la normativa vigent, ocupe en la borsa la posició de major preferència, seguint rigorosament l'ordre d'esta.

Durant els tres mesos inicials de vigència de les borses, quan es tracte de nomenament d'interí per a cobrir plaça vacant, s'oferirà a la primera persona que no haja obtingut un nomenament per este motiu, seguint l'ordre establert en el paràgraf anterior, amb independència de si està ja o no prestant ja servicis en la Universitat.

A partir eixe moment, es garantirà el que disposa el paràgraf anterior sempre que esta acció no implique realitzar més de dues crides per a cobrir el mateix lloc que

ocupava la persona a qui se li oferix la interinitat per vacant.

Per a la resta de nomenaments o contractacions s'entendrà que estan en disposició d'acceptar-ho els que no estiguen ja prestant servicis a la Universitat.

3. La crida es realitzarà per via telefònica. En cas de no poder contactar amb la persona a qui li corresponga l'oferta, se li enviarà notificació escrita, i quedarà constància de la seua recepció, i se li concedirà un termini de 3 dies a partir de l'esmentada recepció perquè manifeste la seua acceptació o rebuig.

Una vegada vista l'anterior normativa, dictàrem una recomanació els arguments de la qual a continuació exposem, si bé amb caràcter previ destaquem que l'Informe Especial del Defensor del Poble sobre: *Funcionarios interinos y personal eventual: la provisionalidad y temporalidad en el empleo público* (2003) en relació amb el Personal d'Administració i Servicis (d'ara endavant PAS) de les universitats concloïa assenyalant el següent: "(...) la reducció de la precarietat d'este col·lectiu ha de ser un objectiu d'estes administracions ja que el seu volum genera moltes dificultats a l'hora d'establir una autèntica promoció professional o carrera administrativa dels PAS fixos".

Així mateix, el Defensor del Poble realitzava diverses recomanacions que afectaven este col·lectiu, de les quals, en destaquem dues:

Recomanació segona: a fi de disminuir la precarietat que existix en el PAS, es recomana que s'adopten les mesures necessàries perquè esta represente el menor percentatge possible de les plantilles aprovades de PAS.

Recomanació quarta: que la vacant ocupada transitòriament per un interí o un contractat laboral temporal, perquè es considere necessari per al funcionament normal dels servicis i que no siga de caràcter temporal, siga obligatòriament inclosa en la provisió reglamentària de llocs de treball de l'any següent o, si no n'hi ha, en la següent oferta d'ocupació pública que s'aprove, llevat que el lloc de treball estiga reservat per a un funcionari de carrera o per a un contractat laboral fix.

A la vista d'això anterior, entenem que el nomenament de funcionaris interins i la contractació laboral temporal ha de ser transitòria, per això, tan ràpidament com siga possible, les administracions públiques han de proveir eixes places vacants pels procediments previstos en la legislació de funcionaris públics. En este sentit, pot resultar il·lustrativa la sentència del Tribunal Constitucional 151/1992, de 19 d'octubre, que analitzem en la queixa núm. 051717, que aborda la qüestió que tractem i estableix el següent:

És cert que la precarietat dels empleats temporals ha determinat l'aparició en ells dels problemes socioeconòmics a què vam fer referència al principi, però també ho és que durant este temps han gaudit d'una ocupació i han perfeccionat uns coneixements i experiència en l'Administració pública.

L'article 23.2 garanteix el dret dels ciutadans a accedir en condicions d'igualtat a les funcions públiques, amb els requisits que assenyalen les lleis i el seu article 103.3 afegit amb esta finalitat els principis de mèrit i capacitat. En l'àmbit legal és l'article 19.1 de la Llei 30/1984, de 2 d'agost, de mesures urgents de reforma de la funció pública, la que desenvolupa els preceptes constitucionals i estableix que les administracions públiques seleccionen el seu personal ja siga funcionari, ja siga laboral, d'acord amb la seua oferta d'ocupació pública, per mitjà de convocatòria

pública i a través del sistema de concurs, oposició o concurs-oposició lliure en què es garantisquen en tot cas els principis constitucionals d'igualtat, mèrit i capacitat, així com el de publicitat.

Per això és necessari cohonestar la situació dels empleats públics temporals amb la dels ciutadans que no ho són i desitgen accedir a la funció pública, els quals no tenen l'experiència d'aquells i, en molts casos, o no tenen ocupació o també la tenen precària en el sector privat.

Així doncs, en este segon aspecte, l'Administració haurà de valorar l'experiència dels empleats públics temporals dins dels termes establits per la doctrina constitucional, i és desitjable arribar a un acord en este sentit amb les organitzacions sindicals.

Una vegada concretada la qüestió anterior, hem d'assenyalar que les denominades borses de treball convocades per les distintes administracions públiques són un instrument que té com a objectiu comptar amb un determinat grup de persones que complixen els requisits exigits prèviament i manifesten la seua voluntat d'acudir a les crides que se'ls realitzen per a cobrir de forma temporal les vacants que es produïsquen en els seus llocs de treball.

Efectivament, quan es produïx la vacant d'un lloc de treball cobert per un funcionari de carrera (vacant produïda per diversos motius: obtenció d'una comissió de servici, excedència, jubilació, defunció, etc.), l'Administració pot proveir la plaça a través del nomenament d'un funcionari interí que es trobe inscrit en la Borsa de Treball.

En este sentit, la normativa estableix que, amb caràcter previ al nomenament d'un funcionari interí, ha d'existir un procediment de selecció. En este aspecte, hi ha un principi de llibertat de cada Administració per a definir el procediment adequat per a reclutar els funcionaris interins, un procediment que haurà de ser àgil i haurà de respectar, en tot cas, els principis constitucionals d'igualtat, mèrit, capacitat i publicitat.

De les actuacions es desprén que el procediment de selecció del personal interí de la Universitat d'Alacant respon als criteris següents:

Primer. Que l'aspirant forme part de la borsa de treball, açò és que complisca amb els requisits exigits prèviament i manifeste la seua voluntat d'acudir a les crides (del Reglament de la Universitat d'Alacant es desprén que formen part de la Borsa aquelles persones que van participar en els processos selectius convocats).

Segon. Que existisquen places vacants en la plantilla o relació de llocs de la Universitat.

Tercer. Que no existisquen funcionaris de carrera que de forma voluntària s'adscriuen temporalment a la plaça vacant.

Quart. Que s'oferisca la plaça vacant a la persona que ocupe en la borsa de treball la posició "de major preferència seguint l'ordre rigorós d'esta".

Si bé és cert que les normes pressupostàries citades en els seus informes impliquen una restricció en la incorporació de nous efectius en les administracions públiques, no ho és menys que, en els casos en què siga necessari la provisió de les places vacants, la selecció del personal interí haurà de realitzar-se de conformitat amb els anteriors criteris i caldrà respectar, en tot cas, els principis constitucionals d'igualtat, mèrit, capacitat i publicitat.

De tots els principis esmentats, el d'igualtat ha de ser destacat en la present queixa. La igualtat d'oportunitats comporta que tot aquell que es trobe inscrit en la Borsa de Treball, després de l'oportú procediment de selecció i una vegada es produïska la necessitat cobertura d'una plaça vacant, té dret a accedir en igualtat de condicions al procediment de reclutament i, si escau, a l'eventual nomenament com a funcionari interí. En este sentit, considerem que l'existència de borses o de llistes tancades de persones a l'espera de ser anomenats interins vulnera este principi d'igualtat d'oportunitats, màximament quan en futurs processos selectius de funcionaris de carrera el temps treballat, moltes vegades, constituïx mèrit en la fase de concurs. Destaquem en este punt la sentència del Tribunal Superior de Justícia de Madrid 298/2001, de 28 de març, que en el seu fonament de dret tercer, apartat segon, disposa:

En segon terme, el sistema que pretén que s'aplique la recurrent, en virtut del qual establira una rotació permanent i sense límit per a cobrir places en la Funció Pública encara que siga de forma temporal, repugna als principis constitucionals de mèrit i capacitat (article 103.2 de la Constitució) ja que mantindre vigent i operativa una borsa de treball des de 1989 i que es perpetue en el temps, que és el realment pretés en estes interlocutòries per la demandant, suposa tant com reconéixer l'exercici d'un lloc de treball públic de forma temporal per mitjà de contractes d'interinitat perpetuats en el temps i, per tant, mantindre indefinidament una relació de servici amb l'Administració Pública extramurs dels processos selectius legalment establits (...).

A la vista de tot això anterior, recomanàrem a la Universitat d'Alacant:

Primer: que en la gestió de les borses de treball del PAS, amb caràcter general, extreme al màxim l'aplicació dels principis constitucionals de mèrit, capacitat, publicitat i igualtat en la selecció del personal funcionari interí i en la contractació del personal laboral temporal.

Segon: que, produïda la necessitat cobertura d'una plaça vacant, garantisca la igualtat d'oportunitats per a participar en les crides de les Borses de Treball del PAS, de tal forma que no es nomeni/contracte sempre les mateixes persones de la Borsa i es done oportunitat a la resta d'integrants de les Borses de Treball, tot garantint "l'ordre rigorós d'esta" d'acord amb el que preveu l'article 10.2, apartat primer del Reglament de Creació i funcionament de les borses de treball del PAS, aprovat pel Consell de Govern de la Universitat d'Alacant de 30/09/2004.

La Universitat d'Alacant, **en data 6/11/2015**, va acceptar la nostra recomanació en els termes següents:

En contestació al seu escrit de data d'eixida 14 d'octubre del 2015, i en referència a la queixa número 1408585, li indique que en reunió de la Comissió de Seguiment de Borses de Treball realitzada el dia 5 de l'actual, es va acordar actualitzar l'articulat de la normativa que regula les crides de borses; un acord que es validarà en el seu moment pel Consell de Govern de la Universitat.

Amb la referida actualització s'atendran, amb motiu de pròximes crides de borsa, les recomanacions que es fan constar en el seu escrit de referència.

5. Provisió de llocs

Destaquem en este epígraf les denúncies de falta de provisió efectiva del lloc de treball que són ocupats en comissió de servicis, així com la sol·licitud de provisió de places en comissió de servicis per part de personal d'una altra Comunitat Autònoma.

5.1 L'exercici efectiu del lloc de treball que es proveïx en comissió de servicis

L'autora de la **queixa núm. 1506339** manifestava els fets i consideracions següents:

(...) és funcionària de carrera, presta servicis en la (...) de la Conselleria de Presidència i Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua.

(...) durant 2 anys se'm va assignar en comissió de servicis la plaça 19921 de cap de negociat, però en expirar estos dos anys em van dir que no la podia continuar gaudint.

(...) ara l'he tornat a sol·licitar, ja que en la normativa no indica res que impedisca que la plaça es torne a sol·licitar si està lliure, i se'm contesta que no puc exercir el lloc fora d'eixe temps.

(...) encara que jo sospite que esta plaça ha sigut assignada a una altra persona de la Conselleria però que no està treballant en l'OCAPA, com ocorre amb el lloc de director d'OCAPA que sí que puc demostrar que està ocupat per una persona que treballa en la direcció territorial i no s'ha passat per la nostra oficina”.

(...) m'agradaria saber que està passant amb estes places que s'assignen de forma tan irregular en compte d'eixir a concurs i ser ocupades pel personal que realment està exercint les tasques.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe de la llavors Conselleria de Presidència i Agricultura, Pesca i Alimentació, la qual, a través Hble. Sr. Conseller, ens va remetre una còpia de l'escrit del director Territorial de Castelló de data 20/03/2015 en el qual donava resposta a la promotora de la queixa en els termes següents:

Vista la seua sol·licitud d'exercir en comissió de servicis el lloc de treball número 19921, direcció de Negociat d'Administració, adscrit a l'Oficina Comarcal d'Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua “els Ports” de Morella, s'informa:

La Llei 10/2010, de 9 de juliol, de la Generalitat, d'ordenació i gestió de la funció pública valenciana, en l'article 104, relatiu a la comissió de servicis, disposa que no es podrà romandre més de dos anys en comissió de servicis en els llocs de treball que es troben pendents de la seua provisió definitiva, la forma de provisió dels quals siga la de concurs de mèrits.

Vosté ja ha exercit l'esmentat lloc de treball i va cessar el 30 de novembre del 2014 pel transcurs del termini assenyalat, per la qual cosa en este supòsit ja no escau tornar-lo a exercir.

A la vista d'això anterior i a fi de proveir millor la resolució del present expedient de queixa, sol·licitàrem de la llavors Conselleria d'Hisenda i Administració Pública que ens concretara en quina situació es trobaven les places de (...) adscrites a (...) d'Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua, i que concretaren:

- ~ Si tenen o no reserva (existència o no de titular de les places).
- ~ En el cas que les places es troben actualment cobertes, indique'ns el nom de les persones que les ocupen, naturalesa (funcionaris de carrera o interins), així com sistema de provisió emprat.

La Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, a través de l'Hble. Sr. Conseller, ens va informar en data 24/06/2015 el següent:

En relació amb la queixa núm. 1506339, plantejada davant d'eixa alta institució per (autora de la queixa), de conformitat amb el que preveu la Llei de la Generalitat 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, i prenent com a base l'informe emés en data 29 de maig del 2015 per la directora general de Recursos Humans, l'informe el següent:

- ~ El lloc de treball núm. 19921 CAP. NEG. ADMINISTRACIÓ, no té reserva de lloc i està ocupat en comissió de servicis des del 15-02-2015 per (...) amb NRP (...).
- ~ El lloc de treball núm. 16675 DIRECTOR/A OFICINA COMARCAL, no té reserva de lloc i està ocupat en comissió de servicis des de 1-03-2014 per (...) amb RRP (...).

Vam traslladar el contingut d'este segon informe a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en data 7/07/2015 tot manifestant que les persones que citava en el seu informe l'Administració no ocupaven els llocs reflectits, en este sentit aportava còpia de la guia PROP de la Generalitat Valenciana datada el 6/07/2015.

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que constaven en l'expedient.

La Llei 10/2010, de 9 de juliol, d'ordenació i gestió de la funció pública valenciana assenyala en l'article 104 en relació amb la comissió de servicis el següent:

1. La comissió de servicis és una forma temporal de provisió de llocs de treball que escau en els casos següents:
 - a) Quan estos queden deserts en les corresponents convocatòries o es troben pendents de la seua provisió definitiva.
 - b) Quan estiguen subjectes a reserva per imperatiu legal.
2. No es podrà romandre més de dos anys en comissió de servicis en els llocs de treball previstos en l'apartat a), la forma de provisió dels quals siga la de concurs de mèrits. Si la forma de provisió dels llocs és la de lliure designació, no es podrà romandre en comissió de servicis més de sis mesos, llevat que existisca un impediment legal que impedisca la seua convocatòria pública, i en este cas es convocarà l'esmentat lloc, de forma immediata, una vegada desaparega l'impediment.
3. Reglamentàriament es determinarà el procediment per a la seua tramitació i resolució.

4. En tot cas, per a l'exercici en comissió de servicis d'un lloc de treball, el personal funcionari de carrera haurà de pertànyer al mateix cos, agrupació professional funcional o escala i reunir els requisits d'aquell reflectits en les corresponents relacions de llocs de treball.

La duració temporal citada és imperativa, de manera que el Jutjat Contenciós Administratiu de València, en la seua Sentència de 23 de juliol del 2003, va declarar la il·legalitat de les comissions de servicis superiors a dos anys i va requerir a la llavors denominada Direcció General de Funció Pública perquè portara a terme la finalització d'estes.

Una vegada aclarida la qüestió anterior, hem de partir de l'article 96 ("Mobilitat del personal funcionari de carrera") de la referida Llei 10/2010 en el qual "es garantix el dret a la mobilitat del personal funcionari de carrera inclòs en l'àmbit d'aplicació de la present llei, d'acord amb els sistemes previstos en esta".

Respecte dels sistemes ordinaris de provisió de llocs de treball, l'article 99 de la Llei 10/2010 estableix:

1. Els llocs de treball de naturalesa funcional es proveiran de forma ordinària per convocatòria pública, a través dels sistemes de concurs o de lliure designació, d'acord amb el que figure en la relació de llocs de treball, i amb respecte als principis d'igualtat, mèrit i capacitat.
2. Les convocatòries per a proveir llocs de treball pels sistemes de concurs o de lliure designació, així com les corresponents resolucions, hauran de fer-se públiques en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, o butlletí oficial corresponent, per l'òrgan competent per a efectuar els nomenaments.
3. L'adjudicació d'un lloc de treball classificat per a la seua provisió per més d'un cos, agrupació professional funcional o escala, no comporta la integració del personal funcionari en altres cossos, agrupacions professionals funcionals o escales diferents del que pertanga, encara que tinguera la titulació o complira tots els requisits requerits per a això.

Respecte del concurs, l'article 100.1 assenyala que:

Constituïx el sistema normal de provisió de llocs de treball i consistix en la comprovació i valoració per òrgans col·legiats de caràcter tècnic, dels mèrits i capacitats i, si escau, aptituds de les persones candidates per a l'exercici d'estos, d'acord amb les bases establides en la corresponent convocatòria.

D'esta regulació es desprén el "caràcter extraordinari i excepcional que constituïx este altre sistema de provisió de llocs denominat comissió de servicis"; així ho ha declarat la jurisprudència i el propi Consell d'Estat en el dictamen 2118/2010 en afirmar que "la comissió de servicis no ha de convertir-se en una alternativa habitual al procediment normal de provisió de places per mitjà de concurs".

D'esta manera, no és admissible que s'acudisca assíduament a la comissió de servicis com la forma habitual de provisió de llocs de treball que es troben vacants i sense reserva, ja que del mecanisme de provisió de places desvirtua el procediment normal de provisió; açò és, cal evitar que la provisió de places per mitjà de comissions de servicis —que ha de ser extraordinària— desplace al procediment general del concurs.

Sobre la base de les consideracions anteriors, recomanarem a la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques que, al més aviat possible, proveïra els llocs de treball vacants (i sense reserva) per mitjà del sistema ordinari de concurs, tot això de conformitat amb el que preveu la normativa valenciana de funció pública.

En el moment de redactar este informe anual no hem rebut resposta de la Conselleria.

5.2 Comissió de servicis des d'altres comunitats autònomes

L'autor de la **queixa núm. 1410541** substancialment manifestava els fets i consideracions següents:

- Que, des de l'11 /06/2011, ocupa lloc de tècnic de la Funció Administrativa en l'Hospital Universitari Virgen de la Arrixaca, de Múrcia, dependent del Servei Murcià de Salut.
- Que

(...) des de llavors, cada any, he sol·licitat la Comissió de Servicis a Alcoi, a Elda i a altres hospitals pròxims a la meua població de residència. És a dir, esta és la quarta vegada que realitze la meua petició, tot això, a pesar d'existir vacants.

Es referia als casos d'Alcoi i Elda. Concretament, la Gerència d'Alcoi no havia contestat cap de les dues vegades, mentre que a Elda:

(...) no sols es va denegar la vacant per la via d'exposar la llibertat de decisió que es posseïx per a concedir una comissió sinó que, a més, se'm va excloure de la "Borsa de Treball" de tècnics de la Funció Administrativa (en la qual ostentava la posició a què corresponia la vacant en el Departament d'Elda) argumentant que el personal amb plaça fixa en altres comunitats autònomes no pot incloure's en la borsa.

(...) Des de 2009 no s'han tornat a convocar "Concurs de Traslats" de la meua categoria quan la normativa obliga a fer-ho cada dos anys. És a dir, han transcorregut cinc anys des dels últims trasllats.

He posat en coneixement del superior jeràrquic del gerent de l'Hospital d'Alcoi, és a dir, la Direcció General de Recursos Humans de la Conselleria de Sanitat, i la resposta ha sigut que el tràmit ha de ser autoritzat pel propi Gerent.

- Que, considerava que:

(...) es perjudica el meu dret a la conciliació familiar i laboral perquè tinc dos fills (de 13 i 10 anys) i servicis socials m'ha confiat la seua custòdia», així com, es vulneraven els articles 17.1 lletres e), 37.2 i 39.1 de la Llei 55/2003, de 15 de desembre, per la qual s'aprova l'Estatut Marc i l'art. 16 del Decret 7/2003 (provisió de places per mitjà de concurs de trasllats).

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe de l'Administració sanitària, que, a través de la Direcció General de Recursos Humans ens va comunicar en data

26/01/2015 el següent:

(...) de conformitat amb l'article 49 del Decret 7/2003, de 28 de gener, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de selecció i provisió de places de personal estatutari al servici d'institucions sanitàries de la Generalitat, es podran cobrir en comissió de servicis, a proposta dels directors de les institucions, les places bàsiques de plantilla vacants i les subjectes a reserva legal del titular.

D'això anterior precepte es desprén que la decisió d'atorgar una comissió de servicis per a la cobertura d'una plaça és potestativa de la direcció de cada institució. Esta direcció serà la competent per a decidir quin personal és l'idoni per a cobrir una vacant o plaça subjecta a reserva legal.

La norma esmentada no atorga cap dret a favor dels interessats a la concessió d'una comissió de servicis, i és una figura la utilització de la qual depén exclusivament de la decisió de qui té la direcció institucional.

Quant al concurs de trasllats de la categoria a què pertany l'interessat, tècnic de la Funció Administrativa, la resolució de l'últim procés es va publicar en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* núm. 5687 de, 24 de gener del 2008 (Convocatòria DOCV núm. 5541, de 25-06-2007), i no figura el nom de l'interessat entre els participants en el concurs de trasllats.

Dels antecedents que es troben en el Servici de Planificació, Selecció i Provisió de Recursos Humans es desprén que (autor de la queixa) va realitzar una sol·licitud en data 8 d'octubre del 2014 per a cobrir, en comissió de servicis, ja siga en l'Hospital d'Alcoi o en l'Hospital d'Elda, un lloc de tècnic de la Funció Administrativa, des de la seua plaça pertanyent al Servici Murcià de Salut.

El dia 15 d'octubre del 2014 s'emet per la Direcció General de Recursos Humans de la Sanitat contestació a (autor de la queixa), i se li indica que el tràmit inicial per a la concessió d'una comissió de servicis naix a partir de la corresponent sol·licitud que ens remet el centre de destinació, lloc a què haurà de dirigir la seua petició. En cas d'existència de plaça vacant de la seua categoria, i si així ho considera la direcció del centre, esta iniciarà la tramitació corresponent.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en data 9/02/2015 i va manifestar, entre altres qüestions, el següent:

- Primer. Que el concurs de trasllat a què es referix en l'informe va ser convocat en data 25/06/2007. Segons ens indicava, la plaça fixa de la categoria de tècnic de la Funció Administrativa la té des del 2011 (en 2007 tenia plaça fixa de la categoria d'auxiliar administratiu, no de tècnic).
- Segon. Que en els departaments de salut hi ha places vacants cobertes per personal interí.
- Tercer. Que la Conselleria de Sanitat no convoca concursos de trasllats de la categoria professional de tècnic de la Funció Administrativa des de fa vuit anys.

Arribats a este punt i conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que es troben en l'expedient. En este sentit, consideràvem que, tot i que directament unides entre si, hi calia estudiar dues qüestions:

Primera. L'obligació de l'Administració de proveir els llocs de treball vacants per mitjà de comissió de servicis.

Segon. L'obligació de l'Administració de convocar concursos de trasllats de les places vacants.

En ambdós casos, havíem de partir de dues normes: la Llei 55/2003, de 15 de desembre, de l'Estatut Marc del personal estatutari dels servicis de salut, i el Decret 7/2003, de 28 de gener, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de selecció i provisió de places de personal estatutari al servici de les institucions sanitàries de la Generalitat Valenciana.

Respecte de la primera qüestió, la Llei 55/2003, dins del capítol VII "mobilitat del personal", assenyala en l'article 39 (comissions de servici) el següent:

1. Per necessitats del servici, i quan una plaça o lloc de treball es trobe vacant o temporalment desatés, podrà ser cobert en comissió de servicis, amb caràcter temporal, per personal estatutari de la corresponent categoria i especialitat.

En este supòsit, l'interessat percebrà les retribucions corresponents a la plaça o lloc efectivament exercit, llevat que siguen inferiors a les que corresponguen per la plaça d'origen, i en este cas es percebran estes.

2. El personal estatutari podrà ser destinat en comissió de servicis, amb caràcter temporal, a l'exercici de funcions especials no adscrites a una determinada plaça o lloc de treball.

En este supòsit, l'interessat percebrà les retribucions de la seua plaça o lloc d'origen.

3. Qui es trobe en comissió de servicis tindrà dret a la reserva de la seua plaça o lloc de treball d'origen.

D'altra banda, el Decret del Consell 7/2003 estableix en l'article 49 (comissions de servicis):

Es podran cobrir en comissió de servicis, a proposta dels directors de les institucions, les places bàsiques de plantilla vacants i les subjectes a reserva legal del titular. No es considerarà vacant, a estos efectes, la plaça ocupada per personal interí.

La plaça vacant ocupada en comissió de servicis serà inclosa en la primera convocatòria de provisió de places que es duga a terme. En el supòsit que no es convoque, la comissió de servicis quedarà anul·lada amb efectivitat del dia de publicació de la convocatòria.

El personal en comissió de servicis mantindrà la situació de servici actiu i la reserva de la plaça d'origen si la va obtindre per concurs, i percebrà les retribucions del nou lloc amb càrrec a la institució de destinació, sense dret a percebre dietes, despeses de trasllat ni cap altre abonament compensatori, llevat dels supòsits de la comissió de servicis forçosa.

Les comissions de servici i les seues pròrrogues s'autoritzaran per períodes d'un any, llevat que expressament i justificadament se sol·liciten per períodes inferiors. Les comissions finalitzaran, també, per la provisió definitiva de la plaça, per la reincorporació del titular amb reserva d'esta, per renúncia del comissionat o per revocació motivada de la comissió, amb audiència prèvia de l'interessat.

Amb les mateixes condicions i requisits, es podran autoritzar comissions de servici per a exercir places bàsiques d'altres administracions sanitàries.

A la vista d'això anterior, les comissions de servicis consistixen en la cobertura temporalment i normalment voluntària, per raons d'urgent i inajornable necessitat, d'un lloc de treball que queda vacant, per un funcionari adscrit a altres destinacions que reunit els requisits establits per al seu exercici.

No obstant això, la provisió de llocs de treball per mitjà de comissió de servicis és una manifestació de la potestat discrecional de l'Administració pública. En este sentit, resulta il·lustrativa la STSJ de Madrid de 7/06/2004 (fonament quart):

(...) de tals preceptes es desprén que l'exercici per un funcionari de carrera d'un lloc de treball en virtut de "comissió de servicis" a més de quedar, en tot cas, condicionada al requisit que reunisca "els requisits general d'aquell reflectits en la corresponent relació de llocs de treball", es desprén també que és una figura no obligatòria per a l'Administració, sinó optativa, com es comprova amb el terme "podrà". Pertany, doncs, a l'àmbit de la seua potestat discrecional d'autoorganització sense que existisca precepte que l'impose, tal com pareix afirmar l'actor, atendre preferentment a la provisió temporal per mitjà del nomenament de determinats funcionaris de carrera en comissió de servicis.

En definitiva, la comissió de servicis és una forma de provisió temporal dels llocs de treball vacants a què poden acudir les administracions públiques, en cap cas es tracta d'una figura obligatòria. En este sentit, no deduïm l'existència d'actuacions públiques que vulnereu drets constitucionals i/o estatutaris del promotor de la queixa.

En relació amb la segona de les qüestions, l'obligació de convocar concursos de trasllats de les places vacants, li demanem que considere els arguments que a continuació li exposem, que són el fonament de la recomanació amb què concloem.

La Llei 55/2003 reconeix en l'article 17 el dret a la mobilitat del personal amb plaça en propietat, concretament l'article 37.2 (mobilitat voluntària) i estableix el següent:

Els procediments de mobilitat voluntària, que s'efectuaran amb caràcter periòdic, preferentment cada dos anys, en cada servici de salut, estaran oberts a la participació del personal estatutari fix de la mateixa categoria i especialitat, així com, si escau, de la mateixa modalitat, de la resta dels servicis de salut, que participaran en tals procediments amb les mateixes condicions i requisits que el personal estatutari del servici de salut que realitze la convocatòria. Es resoldran mitjançant el sistema de concurs, prèvia convocatòria pública i d'acord amb els principis d'igualtat, mèrit i capacitat.

Ara bé, este dret a la mobilitat no deixaria de ser un dret faltat de garantia si no estiguera assegurat o garantit per altres preceptes que constituïxen un deure per a l'Administració en garantia del gaudi del dret. En este sentit, el Decret del Consell 7/2003, en la seua part

introductòria, assenyala:

En este sentit, s'hi preveu el compromís de l'Administració de convocar regularment els processos selectius amb caràcter bianual, així com els concursos de trasllats per al personal fix, que seran convocats com a mínim cada dos anys, per la qual cosa s'oferixen als professionals al servici de la sanitat valenciana les necessàries garanties per a la seua mobilitat i accés al sistema sanitari públic valencià.

Així mateix, el capítol IV "Provisió de places per mitjà de concurs de trasllats" del referit Decret estableix, en l'article 16 (normes generals), el següent:

Es proveiran per concurs de trasllats les places bàsiques vacants de cada categoria i, si escau, especialitat, que es determinen en cada convocatòria.

Entre una convocatòria i la següent no podran transcórrer més de dos anys.

L'òrgan competent en matèria de personal de la Conselleria de Sanitat, mitjançant una resolució que serà publicada en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, convocarà les referides places. Es podran incloure en els concursos de trasllats, per mitjà de l'aplicació del sistema de resultes, les places bàsiques vacants produïdes en obtindre el titular una nova destinació, com a conseqüència de la tramitació del procediment de concurs, sempre que no estiguen sotmeses a processos d'amortització i s'inclouran en l'esmentat concurs de forma automàtica (...).

Del detallat estudi de la normativa es desprenia que l'Administració sanitària, periòdicament, i preferentment cada dos anys, ha d'oferir les places vacants existents per a la seua provisió pel personal estatutari fix, i el concurs de trasllats és el sistema o procediment ordinari de provisió.

A la vista d'això anterior, recomanarem a l'Administració sanitària que oferira les vacants existents per a la seua provisió per la via de concurs prèvia convocatòria i de conformitat amb els principis constitucionals d'igualtat, mèrit i capacitat.

L'Administració sanitària, a través del director general de Recursos Humans, en data 18/06/2015, ens va comunicar el següent:

Justifiquem recepció del seu escrit de data de registre d'entrada 25/05/2015, referent a la queixa núm. 1410541, i li anunciem que acceptem la recomanació proposada, i és un dels objectius d'esta Administració la convocatòria regular dels concursos de trasllats per a oferir als professionals al servici de la sanitat valenciana les necessàries garanties per a la seua mobilitat i accés al sistema sanitari públic d'esta Comunitat.

Esta Administració ha convocat regularment concursos de trasllats, amb caràcter previ a la resolució dels processos selectius de la categoria corresponent, en aquelles categories incloses en l'oferta pública d'ocupació. Si tenim en compte el fet que l'última oferta executada és la de 2007, no s'ha produït nova convocatòria de concurs de trasllats de la categoria de tècnic de la Funció Administrativa des del setembre del 2009, i s'han adjudicat places mitjançant una resolució d'esta Direcció General de Recursos Humans de la Sanitat de 30 de setembre del 2010.

No obstant això, a través de l'experiència adquirida en els últims anys s'ha

comprovat que és primordial i necessari dotar de major agilitat als processos de provisió del personal de les institucions sanitàries dependents de la Conselleria de Sanitat, perquè a causa del gran volum de participants, l'escassa assiduitat amb què es convoquen els processos i la constant judicialització d'estos, s'allarguen i demoren a l'excés. Per a això s'està treballant en l'elaboració d'un nou Decret de Selecció i Provisió, l'esborrany definitiu del qual ja ha sigut vist per les organitzacions sindicals, en la millora i simplificació dels barems, en la modernització dels mitjans, així com a evitar l'aportació per part dels interessats de la documentació que ja té l'Administració.

El Decret 7/2003, de 28 de gener, del Consell de la Generalitat, pel qual s'aprova el Reglament de selecció i provisió de places de personal estatutari al servici d'institucions sanitàries de la Generalitat, constituïx la norma d'aplicació en l'àmbit competencial de la Comunitat Valenciana respecte d'esta matèria. El Decret va ser desenvolupat per diverses ordres del conseller de Sanitat que regulen els barems que s'apliquen als concursos per a la provisió de les Direccions de Servici i Secció assistencial, als concursos de trasllats i als concursos-oposició, uns barems que es té intenció de modificar en determinats aspectes, després de l'experiència dels últims processos (amb els suggeriments dels distints tribunals i comissions de Valoració) a fi d'adaptar-los a les noves necessitats, així com de simplificar-los en alguns apartats que fan impossible l'agilització dels processos.

Així mateix, es fa necessari adaptar els processos de provisió del personal sanitari a la demanda del treballador de la sanitat pública, que sol·licita una ràpida resolució en els procediments, que resulta convenient dotar d'una major agilitat. Per això s'està tractant d'habilitar l'accés electrònic als processos, i es facilitarà que els participants no hagen d'aportar dades que ja té l'Administració, tal com estableix tant la Llei 30/92, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, com la Llei 11/2007 d'accés electrònic dels ciutadans als servicis públics. Per a assolir-ho, s'està treballant en un programa que permeta aprofitar les valoracions dels expedients presentats pels participants per a, en la mesura que siga possible, ser aplicades en futurs processos, així com a obtenir informació dels mèrits directament del programa informàtic (CIR) constituït pel Registre del Personal Sanitari de la Generalitat valenciana. Això evitaria que els aspirants hagen de presentar determinada documentació, possibilitaria un tractament informàtic d'esta, la qual cosa comportaria una major agilitat, un estalvi de tràmits i de paper. Igualment evitaria, en alguns casos, l'aportació incorrecta de determinada documentació així com la seua possible falsificació, circumstància que en alguna ocasió s'ha detectat.

És interès d'esta Administració que les dades objectives que puguen ser valorades aplicant els criteris, tant de la convocatòria com de les ordres de barem, siguen recollides de forma automàtica (servicis prestats, expedient acadèmic...), a fi de reduir terminis en l'execució dels processos, la qual cosa descarregaria els tribunals i comissions de valoració de la tasca de valorar dades que ja estan enregistrades en el registre corresponent, amb la qual cosa no intervindria cap classe d'interpretació subjectiva en la seua valoració.

Per tot això anterior, podem concloure que és acceptat el suggeriment proposat en el seu escrit, i és un dels objectius principals d'esta Administració agilitzar el desenvolupament i la gestió dels concursos de trasllats, principalment per mitjà de l'eina constituïda per un nou Decret de Selecció i Provisió, la modernització dels mitjans i el nou barem de mèrits aplicable als dits processos.

A la vista d'això anterior, vam tancar l'expedient.

6. Retribucions

En este epígraf destaquem **la queixa núm. 1405749** relativa al pagament de sexennis al personal docent interí, en què el seu autor, representant sindical, desitjava traslladar al Síndic de Greuges que, diverses vegades (l'última el 29 d'abril del 2014, en reunió de la Comissió de Seguiment de l'Acord de sexennis i el 7 de maig, en reunió de la Mesa Sectorial d'Educació), l'organització havia dirigit a l'Administració educativa valenciana la problemàtica existent en relació amb el cobrament del complement retributiu, denominat "sexenni", per part del personal docent interí. Quant a això, indicava que l'Administració mantenia una postura contrària al dret a la percepció d'eixe complement per part del personal docent interí.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem de la llavors Conselleria d'Educació, Cultura i Esports informació suficient i, en especial, sobre els punts següents:

Primer. Quines normes fonamentaven la posició que mantenia la Conselleria de denegació del dret al complement retributiu en qüestió per part del personal interí docent.

Segon. Quina interpretació de la més recent jurisprudència (per exemple, STS, Sala Contenciosa, Secció Setena, de 22 d'octubre del 2010) i de les normes internacionals, contingudes o addicionades a la Directiva 1999/70/CE, es realitza per eixa Administració educativa per a fonamentar la posició abans referida.

Tercer. Quina informació es pot oferir a la Sindicatura sobre la solució normativa adoptada en altres comunitats autònomes amb relació a l'assumpte de què es tracta.

L'Administració educativa, a través de la Subdirecció General de Personal Docent, ens va comunicar en data 10/07/2014, entre altres qüestions, el següent:

(...) Primer.

Recentment es va cursar sol·licitud d'aclariment dirigit a les autoritats espanyoles sobre: Denegació d'un complement per formació permanent als funcionaris amb contracte de duració determinada a la vista de la interlocutòria de 9 de febrer del 2012, de la sala sisena del Tribunal de Justícia de la Unió Europea, dictat davant de la qüestió prejudicial C-556/11, plantejada pel Jutjat Contenciós Administratiu núm. 4 de Valladolid, que sosté la seua declaració de reconeixement del complement al col·lectiu de professorat interí en què no hi ha justificació per raons objectives en el diferent tracte respecte de la percepció del complement, ja que totes dues categories de treballadors (docents interins i docents funcionaris de carrera dels diferents cossos) es troben en situacions comparables.

No obstant això, cal partir de la diferent consideració que mereixen l'un i l'altre col·lectiu als efectes de l'esmentat complement perquè no està vinculat a una mera qüestió d'antiguitat en la prestació de servicis, com ocorre en el cas de percepció de triennis, que sí es reconeixen tant a funcionaris de carrera com a funcionaris interins en aplicació de la directiva que ara s'invoca per a fer extensiva la percepció del complement que ens ocupa.

L'accés a la condició de funcionari docent de carrera dels diferents cossos docents implica, per si mateixa, l'acreditació d'una formació inicial per part dels aspirants seleccionats en els processos selectius que els fa mereixedors de l'adquisició de la

condició de funcionaris de carrera. La formació inicial va més enllà del mer compliment de requisits de titulació que permeten la pertinença a les borses de treball.

És per això que, una vegada adquirida la condició de funcionaris de carrera, es fa necessari fomentar el compromís d'este col·lectiu d'actualitzar la seua formació.

En este sentit, la pròpia figura del complement ha de ser contextualitzada, ja que el seu origen es troba en un Acord d'11 d'octubre de 1991 del Consell de Ministres que pretenia assolir els objectius d'una profunda reforma educativa conseqüència de la promulgació de la Llei orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu

(LOGSE), de tal manera que els funcionaris de carrera que hagueren adquirit la condició amb anterioritat a l'entrada en vigor de la Llei orgànica havien de revisar la seua formació inicial per a adequar-la al nou sistema educatiu.

Així doncs, un dels mecanismes implantats per a afavorir l'adequació d'eixa formació inicial va ser un ambiciós programa de formació permanent del professorat que portaria associat el reconeixement d'un complement retributiu.

Per tant, no és ja o no sols l'antiguitat, sinó la formació permanent associada a períodes de servicis, el paràmetre a què es vincula el complement com a element estimulador perquè el funcionariat de carrera continuara formant-se i tot això en el marc del concepte de carrera professional, que va més enllà d'una mera retribució.

Cal advertir que la formació permanent mínima vinculada a períodes concrets de servicis té com a objecte que la formació que cal adquirir siga permanent o continuada, sense que el funcionari de carrera puga acumular un excés de crèdits de formació en curts espais de temps i, d'esta manera, estimular el docent a adquirir formació en tots els períodes de la seua vida activa.

Tenint en compte que el col·lectiu de docents interins no complix amb l'acreditació d'eixa formació inicial de què esdevé el complement, és la pròpia acreditació de la formació inicial la que ha de servir d'estímul al col·lectiu i, al mateix temps, com a requisit per a l'adquisició de la condició de funcionari de carrera i el règim jurídic propi de caràcter estatutari que al col·lectiu de funcionaris de carrera els és d'aplicació que comprén no sols drets, sinó també obligacions preferents respecte del col·lectiu de funcionaris interins per a l'exercici de càrrecs directius i òrgans de coordinació docent.

D'una altra manera, al col·lectiu de funcionaris interins se li estaria computant als efectes del complement una formació que per als funcionaris de carrera constituïx un requisit o condició apriorística que se'ls pressuposa, i es col·locarien en una situació avantatjosa i discriminatòria respecte d'estos.

Segon

El pressupòsit fàctic del que va partir l'Acord del Consell de Ministres d'11 d'octubre de 1991 no ha perdut vigència, ja que són nombrosos els canvis experimentats pel sistema educatiu des de l'entrada en vigor de la LOGSE, l'últim dels quals és de desembre del 2013 a través de la Llei orgànica 8/2013, de 9 de desembre, per a la millora de la qualitat educativa, de manera que l'element inspirador del complement, que és l'adequació del professorat de carrera a les noves exigències del sistema és plausible.

Tercer

La pròpia Interlocutòria de 9 de febrer del 2012 de la sala sexta del Tribunal de Justícia de la Unió Europea, dictada davant de la qüestió prejudicial C-556/11, posa de manifest que resol amb base a la informació que se li proporciona, motiu pel qual escau analitzar la pròpia qüestió prejudicial que se li va plantejar, que va ser en els termes següents:

Si el fet de ser funcionari de carrera i, per tant, el fet de pertànyer a un cos d'aquells en què s'estructura la funció pública docent, és una raó objectiva suficient per a justificar el component singular del complement específic per formació permanent (també anomenat vulgarment sexenni) només el perceben, una vegada acreditat el compliment dels requisits establits, els funcionaris de carrera integrats en la funció pública docent.

De l'anàlisi del plantejament de la qüestió prejudicial s'extrauen les conclusions següents:

- a) No s'explica al Tribunal de Justícia de la Unió Europea l'origen i fonament de l'esmentat complement com a element catalitzador o d'estímul per a la formació permanent d'aquells que ja han acreditat formació inicial per la superació dels processos selectius, ni s'explica la diferenciació entre formació inicial i permanent, ni el vincle de la formació permanent amb els successius canvis experimentats pel sistema educatiu.
- b) La interlocutòria partix del pressupòsit fàctic que la condició d'interí no exclou la pertinença al cos docent, quan la condició d'interí implica l'atribució de funcions assimilades a les del cos de referència, però no la seua pertinença a este.
- c) Tampoc es menciona en la qüestió prejudicial el concepte de carrera professional que va més enllà del mer caràcter retributiu del complement, que s'empara en els articles 16 i 24 de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic i en l'article 114 de la Llei 10/2010, d'ordenació general de la Funció Pública Valenciana.

Com a conseqüència d'allò que s'ha exposat, no es van explicar al Tribunal de Justícia de la Unió Europea de manera suficient les causes objectives que justifiquen un tractament diferenciat.

En tot cas, l'Administració educativa valenciana, igual que les restants administracions educatives, ha presentat les oportunes al·legacions en el procediment referenciat.

Quart

Cal fer constar que tampoc els pronunciaments judicials estan sent unànimes, a l'efecte dels quals escau portar a col·lació la recent Sentència núm. 416/2012, de 26 de novembre del 2012, dictada en el procediment abreujat 6/12, pel Jutjat Contenciós Administratiu núm. 3 de València, que decidix en contra del reconeixement del complement a favor d'un funcionari docent interí.

Al seu torn, a diferència del que ocorre en alguna comunitat autònoma, esta Administració educativa no ha rebut sentència condemnatòria per part del Tribunal Suprem.

Així mateix, tampoc totes les comunitats autònomes reconeixen el complement al personal interí i les que ho fan en uns casos és per condemna del Tribunal Suprem i en altres casos per decisió pròpia.

Cinqué

Hi ha la particularitat que el sindicat, a qui representa el signant de la queixa davant del Síndic de Greuges, és a més signant tant de l'Acord de 17 de desembre de 1991, ratificat pel Consell de la Generalitat per Acord de 23 de desembre de 1991, com de l'Acord de Mesa General de Negociació I de la Generalitat de 23 d'octubre del 2013 i de l'Acord d'abril del 2014 de la Comissió de Participació, Seguiment i Avaluació de la Formació del Professorat, vinculada a l'Acord signat en Mesa Sectorial d'Educació el 17 de desembre de 1991; amb la particularitat que en la Comissió de seguiment es va fixar un text que es correspon fidelment amb el vigent Decret 99/2014, de 27 de juny, del Consell, pel qual es regula el component retributiu relacionat amb la formació permanent del professorat i la realització d'altres activitats per a la millora de la qualitat, en els quals en cap cas es preveia l'abonament del complement al personal interí.

Per tant, el sindicat assolix acords amb l'Administració educativa en matèria de sexennis que no preveuen el reconeixement per al personal interí per a, posteriorment, invocar el reconeixement d'este per altres vies, tenint en compte que dos dels acords són posteriors a les sentències que ara invoca.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en data 12/09/2014, en el sentit d'aportar l'Acord de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esports de Castella-La Manxa i les organitzacions sindicals representatives del personal docent no universitari per al reconeixement del complement específic per a formació permanent (sexenni) al personal interí docent no universitari.

Arribats a este punt, una vegada concloua la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que constaven en l'expedient.

L'apartat 5 de l'article 10 de la Llei 7/2007 de 12 d'abril, de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic (d'ara en avant EBEP) estableix una certa equiparació en drets entre el funcionari de carrera i el funcionari interí, quan disposa: "Als funcionaris interins els serà aplicable, en allò que siga adequat a la naturalesa de la seua condició, el règim general dels funcionaris de carrera". Este precepte que té el seu antecedent en l'homòleg i derogat art. 105 de la Llei de Funcionaris Civils de l'Estat de 1964.

Esta genèrica equiparació ha sigut objecte de puntuals desplegaments normatius en l'àmbit estatal i autonòmic, així com d'una àmplia doctrina administrativa i jurisprudencial respecte d'això, de la qual participa el propi EBEP en l'art. 25.2, en reconèixer el personal funcionari interí els triennis corresponents als servicis prestats abans de l'entrada en vigor de l'EBEP, si bé amb efectes retributius únicament a partir de l'entrada en vigor.

En tractar-se d'una retribució d'un col·lectiu concret d'empleats públics (els funcionaris docents no universitaris), res diu l'EBEP dels sexennis que s'abonen al referit personal.

Sense perjudici d'això anterior, el complement retributiu de formació o sexenni va ser creat en 1991 per Acord entre l'Administració de l'Estat i els sindicats de l'ensenyament.

En l'àmbit valencià, el Decret del Consell 157/1993, de 31 d'agost, va regular el referit complement retributiu i el va aplicar a aquells funcionaris docents de carrera que compliren

una sèrie de requisits (6 anys de servicis docents i suficients crèdits de formació).

Amb posterioritat, el Decret llei 1/2012, de 5 de gener, del Consell, de mesures urgents per a la reducció del dèficit de la Comunitat Valenciana va adoptar, entre altres mesures, la no-perfecció de nous sexennis i els ja perfeccionats van passar a cobrar-se al 50% de l'import reconegut.

Per Decret del Consell 99/2014, de 27 de juny, es 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. Este Decret deroga el Decret del Consell 157/1993.

El Decret 99/2014 estableix, en l'article 1.1, que l'àmbit subjectiu d'aplicació arriba únicament als "funcionaris de carrera".

De la referida normativa es desprén el següent:

Primer. Que els triennis formen part de les retribucions bàsiques (com el sou), mentre que el sexenni és una retribució complementària (com els complements específics i de destinació). Ambdós són conceptes retributius.

Segon. Que, a partir de l'EBEP, els triennis els perceben tots els funcionaris (tant de carrera com interins). Res diu l'EBEP dels sexennis, no obstant això, en l'actualitat a la Comunitat Valenciana únicament els perceben els funcionaris de carrera.

És en este segon aspecte, on se centra la discrepància de posicions entre l'Administració educativa i l'interessat.

Amb caràcter previ, assenyalem que l'assumpte no resulta fàcil si tenim en compte que les comunitats autònomes no oferixen la mateixa solució a esta qüestió.

D'altra banda, el dret dels interins a l'abonament no és ni ha sigut una qüestió pacífica tenint en compte l'important nombre de contenciosos administratius i pronunciaments judicials.

Sense perjudici d'això anterior, a continuació exposem unes reflexions sobre esta qüestió, que van ser el fonament del suggeriment amb què concloïem.

Com hem indicat, hi ha diverses decisions judicials a tot Espanya sobre esta qüestió i totes prenen com a base la Directiva Europea 1999/70/CE del Consell de 28/06/1999 (algunes sentències afecten funcionaris docents interins de la Generalitat Valenciana). En l'àmbit de la jurisprudència espanyola, resulten il·lustrativa la sentència del Tribunal Suprem de data 22/10/2012 (sala contenciosa administrativa, secció 7a) en relació amb el reconeixement de sexennis per al personal docent de la Junta d'Extremadura. Així, el fonament de dret cinqué assenyalava:

(...) no hi ha dubte del sentit de la clàusula 4, apartat 1, de l'Acord inclòs com a annex de la Directiva 1999/70/CE, segons el qual:

1. Pel que fa a les condicions de treball, no podran ser tractats els treballadors amb un contracte de duració determinada d'una manera menys favorable que els treballadors fixos comparables pel mer fet de tindre un contracte de duració determinada, llevat que es justifique un tracte diferent per raons objectives

Tampoc hi ha dubte sobre la seua projecció a l'àmbit de la funció pública. Si a això s'afegís que eixa Directiva, inclòs el seu annex, és d'aplicació directa en els Estats membres, queda clar que la sentència va resoldre correctament el recurs de la Sra (...), tal com esta ha defès en el seu escrit d'oposició.

En la sentència de 7 d'abril del 2011 (cassació en interès de la Llei 39/2009) hem explicat la procedència d'aplicar l'esmentada clàusula 4, apartat 1, de conformitat amb el pronunciament del Tribunal de Justícia de la Unió Europea, en el cas dels triennis reclamats per professors interins pel període no prescrit anterior a l'entrada en vigor de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic. I això mateix ha de fer-se en este cas perquè, a pesar dels esforços de la Junta d'Extremadura a argumentar que el component per formació del complement específic dels funcionaris docents no guarda relació amb la naturalesa permanent o temporal de la relació de servici, la veritat és justament la contrària i així resulta dels propis raonaments que utilitza l'escrit d'interposició.

La formació en què insisteix la recurrent no és per si sola el factor determinant del dret a percebre eixe component. Sense la condició de funcionari de carrera, sense una relació de servici permanent, eixa formació en l'Acord del Consell de ministres no és rellevant a efectes retributius encara que s'haja adquirit exactament de la mateixa manera per interins i per funcionaris de carrera. Els termes de l'apartat 3r de l'indicat Acord són concloents: el component és només per a estos últims. Així, doncs, encara que els triennis siguen una retribució bàsica i ací es tracte d'una retribució complementària les circumstàncies de fons són les mateixes. En conseqüència, si es considera discriminatori reservar els triennis als funcionaris docents de carrera, també caldrà considerar discriminatori reservar-los la percepció del component per formació permanent del complement específic perquè en ambdós casos és la distinta naturalesa, permanent o temporal de la relació de servici, la que explica l'exclusió d'eixes retribucions per als interins.

La mateixa sentència indicava en el seu fonament de dret sext:

(...) la interlocutòria de la Secció Segona del Tribunal de Justícia de la Unió Europea, de 9 de febrer del 2012 (assumpte C-556/11), en la qüestió prejudicial suscitada pel Jutjat Contenciós Administratiu núm. 4 de Valladolid en estos termes:

Si el fet de ser funcionari de carrera i, per tant, el fet de pertànyer a un cos d'aquells en què s'estructura la funció pública docent és una raó objectiva suficient per a justificar que el component singular del complement específic per "formació permanent" (també anomenat vulgarment sexenni) només el perceben, una vegada acreditat el compliment dels requisits establits, els funcionaris de carrera integrats en la funció pública docent.

I el Tribunal de Justícia diu respecte d'això que els funcionaris interins es troben en una situació comparable als de carrera, perquè no es van posar de manifest diferències en la qualificació acadèmica i experiència amb estos últims i que el concepte de "raons objectives" de la clàusula 4, apartat 1, de l'Acord Marc "no permet justificar una diferència de tracte entre treballadors amb un contracte de duració determinada i treballadors fixos pel fet que esta estiga prevista per una norma nacional general i abstracta, com una llei o conveni col·lectiu (...).

La desigualtat de tracte, contínua, només seria admissible si responguera a elements precisos i concrets que caracteritzen la condició de treball i siguen de caràcter objectiu i transparent, com els causats per l'especial naturalesa de les

tasques que cal realitzar en virtut d'un contracte temporal i en les seues característiques inherents o en la persecució per l'Estat d'un objectiu legítim de política social però la referència a la mera naturalesa temporal de la relació de servici del personal de l'Administració Pública no és d'acord amb estos requisits i, per tant, no pot constituir, per si sola, una raó objectiva, en el sentit de la clàusula 4, apartat 1, de l'Acord Marc (...). Admetre que la mera naturalesa temporal d'una relació laboral és suficient per a justificar tal diferència, privaria de contingut els objectius de la Directiva 1999/70 i de l'Acord Marc.

A més, concreta que "ni la naturalesa temporal de la relació del servici de determinats empleats públics ni la inexistència de disposicions en la normativa nacional relatives al pagament dels sexennis controvertits en el litigi principal a certes categories de treballadors temporals poden constituir, per si soles, tals raons objectives (...).

Per això, declara esta interlocutòria:

La clàusula 4, apartat 1, de l'Acord Marc sobre treball de duració determinada (...) ha d'interpretar-se en el sentit que s'oposa a una normativa nacional com la controvertida en el litigi principal, que reserva sense cap justificació per raons objectives el dret a percebre el complement retributiu per formació permanent únicament als professors funcionaris de carrera, i exclou els funcionaris interins, quan en relació amb la percepció del complement ambdues categories de treballadors es troben en situacions comparables.

A la vista d'això anterior, considerem que la igualtat de tracte entre el funcionari de carrera i el funcionari interí ha sigut objecte d'una interpretació expansiva, que només ha tingut com a filtre jurisprudencial l'existència d'una causa objectiva i raonable que demostre la inadequació d'este tracte igualitari. En este sentit, valga per tots els posicionaments del Tribunal de Justícia Europeu que, en la seua Sentència de 8 de novembre del 2011 que interpreta l'Acord marc sobre el treball de duració determinada, de 18 de març de 1999, incorporat en l'annex de la Directiva 1999/70/CE del Consell de 28 de juny de 1999, en relació a la clàusula 4 de l'esmentat Acord, que declara que no podrà tractar-se d'una manera menys favorable els treballadors amb un contracte de duració determinada que els treballadors fixos, justament pel mer fet de tindre un contracte de duració determinada, i declara que:

(...) els criteris d'antiguitat relatius a determinades condicions de treball seran els mateixos per a treballadors de duració determinada que per als treballadors fixos, llevat que criteris d'antiguitat diferents estiguen justificats per raons objectives.

Amb fonament en les anteriors consideracions, suggerirem a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esports que, a la vista de la Directiva 1999/70/CE del Consell de 28/06/1999 i dels pronunciaments judicials sobre la qüestió, estudeie i valore proposar al Consell de la Generalitat la inclusió en l'àmbit subjectiu d'aplicació del Decret 99/2014, de 27 de juny, del Consell, pel qual es regula el component retributiu relacionat amb la formació permanent del professorat i la realització d'altres activitats per a la millora de la qualitat al personal funcionari interí.

En el moment d'elaborar el present informe anual estem a l'espera de la resposta de l'Administració educativa valenciana.

7. Altres drets dels empleats públics

Destaquem en este epígraf el dret dels empleats públics al canvi de lloc de treball i a la flexibilitat de la jornada a fi de conciliar la vida personal i familiar.

7.1 *Canvi de lloc de treball per motius de salut*

L'autora de la **queixa núm. 1507734** manifestava els fets i consideracions següents:

Preste servicis com a netejadora en l'Escola Infantil (...) amb núm. de lloc de treball (...).

Davant de la problemàtica de salut que actualment patisc, amb data 29 d'abril del 2013, l'INVASSAT va emetre un informe mèdic laboral en el que es recomanava un canvi de lloc de treball que no presentara riscos ergonòmics.

Que, amb data 7 d'octubre del 2013, acollint-me al II Conveni Col·lectiu del personal laboral de la Generalitat Valenciana, article 19, Capacitat Disminuïda, i a fi d'evitar un agreujament en les meues malalties en l'exercici de les funcions inherents al meu lloc de treball, em vaig dirigir per escrit a la DG de RRHH per sol·licitar un canvi de lloc de treball.

Així mateix vaig sol·licitar que em possibilitaren prestar servicis com a personal subaltern, per considerar que estic capacitada per a exercir les funcions pròpies del lloc sense que això supose un agreujament de les meues malalties. Sent coneixedora que en l'IES (...) es produirà una jubilació en un lloc de categoria "subaltern" vaig sol·licitar que se'm concedira eixe lloc per a prestar servicis en eixa categoria.

Segons informe mèdic laboral de data 13 de novembre del 2013, l'INVASSAT considera que actualment no és possible adaptar el lloc per la patologia de base i les múltiples reaguditzacions, i aconsella un canvi de lloc on no existisquen els riscos inherents al lloc de netejadora, com ara postures forçades, posar-se aponat, pujar i baixar escales, i/o dorsiflexió de zona lumbar.

Segons comunicat del cap del Servei de Selecció de Personal i Provisió de Llocs de Treball, de data 3 de novembre del 2014, "En compliment del que preveu la Resolució de 12 de març de 1997 de la DG de Treball per la qual es disposa el registre i la publicació de l'acord de la Comissió d'Interpretació, Vigilància i Estudi (CIVE) que desenvolupa el que disposa l'article 19 del II Conveni Col·lectiu per al personal laboral al servici de l'Administració de la Generalitat Valenciana, s'ha tramitat la seua sol·licitud de canvi de lloc de treball per motius de salut".

L'article 108.6 de la Llei 10/2010, de 9 de juliol, de la Generalitat, d'Ordenació i Gestió de la Funció Pública Valenciana, estableix que les seues previsions seran igualment d'aplicació al personal temporal, i així s'ha avaluat i informat per part dels pertinents servicis de prevenció de riscos laborals per a adaptar el lloc de treball si fóra necessari, però la proposta de canvi de lloc no pot dur-se a terme ja que el procediment i els requisits que ha de reunir per al canvi de lloc de treball, el personal laboral temporal no han sigut desenvolupats.

Que segons els informes medicolaborals es reconeix la conveniència de no realitzar determinats moviments i s'aconsella el canvi de lloc. No obstant això,

tenint especial sensibilitat als riscos laborals, continue exercint les meues funcions com a personal de neteja, realitze necessàriament i diàriament moviments repetitius i postures forçades, que segons l'INVASSAT no són recomanables i per tant empitjoren dia a dia les meues malalties.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe de la llavors Conselleria d'Hisenda i Administració Pública que, a través de l'Hble. Sr. Conseller, ens va comunicar en data 24/06/2015 el següent:

(...) prenent com a base l'informe emés en data 28 de maig del 2015 per la directora general de Recursos Humans, l'informe el següent:

1. La Sra. (autora de la queixa), contractada laboral temporal, amb la categoria de netejadora, va sol·licitar el canvi de lloc de treball per motius de salut, amb data 19 d'abril del 2013.
2. Que el 29 d'abril del 2013, el metge del treball corresponent de l'INVASSAT va emetre un informe, que es reproduïx a continuació:

La pacient ha de ser considerada especialment sensible als riscos ergonòmics (maneig de càrregues, postures forçades i sostingudes) per les seues pròpies característiques personals, segons l'art. 25 de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals. Atesa la patologia de base i les múltiples reaguditzacions, es recomana un canvi de lloc de treball que no presente els riscos ergonòmics inherents del lloc de netejadora.

La treballadora ha de ser considerada APTA AMB LIMITACIONS (postures forçades, sostingudes i maneig de càrregues) per al seu lloc de treball de netejadora, per la qual cosa s'han de tindre en consideració les recomanacions esmentades. La treballadora haurà de posar-se en contacte amb este Servei de Prevenció davant de canvis en les seues condicions de treball o en la seua situació clínica.

3. El dia 22 d'octubre del 2013 la interessada sol·licita un canvi de lloc de treball basant-se en l'informe de l'INVASSAT.

4. El dia 13 de novembre del 2013 s'emete nou informe mèdic laboral en els termes següents:

En el moment actual no és possible adaptar-li el lloc per la patologia de base i les múltiples reaguditzacions. S'aconsella un canvi de lloc de treball on no existisquen els riscos inherents al lloc de netejadora d'escola infantil per postures forçades, posar-se aponat i pujar i baixar escales, dorsiflexió de zona lumbar.

La treballadora actualment no és apta per al lloc de netejadora en escola infantil. Es posarà en contacte amb este servei de prevenció per a poder aplicar-li mesures adaptatives en un nou lloc de treball on no existisquen els riscos abans citats.

5. Amb data 3 de novembre del 2014 (notificació diligenciada per l'oficina de correus amb data 7 de novembre del 2014) el cap del Servei de Selecció de Personal i Provisió de Llocs de Treball comunica a la interessada que “ En compliment del que preveu la Resolució de 12 de març de 1997 de la Direcció General de Treball per la qual es disposa el registre i la publicació de l'acord de la Comissió d'Interpretació, Vigilància i Estudi (CIVE), que desenvolupa el que disposa l'article 19 del II Conveni Col·lectiu per al personal laboral al servei de l'Administració de la Generalitat Valenciana, s'ha tramitat la seua sol·licitud de canvi de lloc de treball per motius de salut.

L'article 108.6 de la Llei 10/2010, de 9 de juliol, de la Generalitat, d'ordenació i gestió de la Funció Pública Valenciana, estableix que les seues previsions seran igualment d'aplicació al personal temporal, i així s'ha avaluat i informat per part dels pertinents servicis de prevenció de riscos laborals, per a adaptar el lloc de treball si fóra necessari, però la proposta de canvi de lloc no pot dur-se a terme ja que el procediment i els requisits que ha de reunir per al canvi de lloc de treball el personal laboral temporal no han sigut desenvolupats.

No obstant això, per consideració a la queixa plantejada i dins de les competències de l'esmentat centre directiu, es valoraran les possibilitats de promoure el desenvolupament de normativa en matèria de canvi de lloc de treball per motius de salut.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions.

Com que no constava escrit d'al·legacions, una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que constaven en l'expedient. En este sentit, de les actuacions es despenia el següent:

- Que constaven els següents informes de l'Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball (d'ara en avant INVASSAT):

a) de data 29/04/2013, que indicava: "La treballadora ha de ser considerada APTA AMB LIMITACIONES (postures forçades, sostingudes i maneig de càrregues) per al seu lloc de treball de netejadora, per la qual cosa s'han de tindre en consideració les recomanacions esmentades".

b) de data 13/11/2013, que indicava: "En el moment actual no és possible adaptar-li el lloc per la patologia de base i les múltiples reaguditzacions. S'aconsella un canvi de lloc de treball."

- Que en data 3/11/2014 el Servici de Selecció de Personal i Provisió de llocs de treball tramita la sol·licitud de "canvi de lloc de treball per raons de salut."

- Que, no obstant això, en l'informe remés al Síndic de Greuges s'indicava que:

(...) adaptar el lloc de treball si fóra necessari, però la proposta de canvi de lloc no pot dur-se a terme ja que el procediment i els requisits que ha de reunir per al canvi de lloc de treball el personal laboral temporal no han sigut desenvolupats" tot afegint que "No obstant això, per consideració a la queixa plantejada i dins de les competències de l'esmentat centre directiu, es valoraran les possibilitats de promoure el desenvolupament de la normativa, en matèria de canvi de lloc de treball per motius de salut.

Arribats a este punt, dictàrem un suggeriment els fonaments del qual són els que exposem seguidament.

L'article 40.2 de la Constitució espanyola de 1978, disposa que els poders públics vetllaran per la seguretat i higiene en el treball, i està vigent en la data de promulgació d'aquella l'Ordenança General de Seguretat i Higiene en el Treball, de 9 de març de 1971, l'article 1 de

la qual estenia el seu àmbit d'aplicació a les persones incloses en el camp d'aplicació de la Seguretat Social, entre les quals no es trobaven la gran majoria d'empleats públics.

En l'àmbit de la funció pública, la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut Bàsic dels Empleats Públics (d'ara en avant, EBEP), assenyala entre els drets individuals dels empleats públics "1) A rebre protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball".

En els mateixos termes, l'article 66 lletra *m*) de la Llei de la Generalitat 10/2010, de 9 de juliol, d'ordenació i gestió de la Funció Pública Valenciana.

En concret, la Llei valenciana 10/2010 es referix al canvi de lloc de treball per motius de salut en el cas de funcionaris de carrera de la Generalitat Valenciana en el seu article 108, precepte que va ser desenvolupat per Decret 106/2005, de 3 de juny, del Consell de la Generalitat, en el qual estableix el procediment per a l'adaptació o canvi de lloc de treball del personal funcionari per motius de salut o especial sensibilitat als riscos laborals.

A la vista d'això anterior, l'article 108 de la Llei 10/2010 així com el Decret del Consell 106/2005 no és aplicable al personal laboral. En el seu informe l'Administració es referix a la falta de desplegament normatiu del procediment i els requisits que ha de reunir el canvi de lloc de treball per motius de salut del personal laboral temporal. En este sentit, des d'esta institució valorem de forma positiva la intenció de desenvolupar, en l'àmbit del personal laboral, la normativa en matèria de canvi de lloc de treball per motius de salut.

Sense perjudici de això anterior, així com dels preceptes relatius a la seguretat i higiene en el treball (article 20) i la prevenció de riscos laborals (art. 21) del II Conveni Col·lectiu del Personal Laboral al servici de la Generalitat Valenciana, cal destacar la Directiva del Consell de les Comunitats Europees, de 12 de juny de 1989, relativa a l'aplicació de mesures per a promoure la millora de la seguretat i de la salut dels treballadors en el treball (89/391/CEE).

La referida Directiva comunitària va estendre el seu àmbit d'aplicació a totes les activitats públiques o privades, i sols permetia l'exclusió d'activitats específiques de la funció pública, com ara forces armades i de policia o servicis de protecció civil (art. 2). Esta Directiva va ser objecte de transposició al dret espanyol a través de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.

esta llei fou nova en molts aspectes, entre els quals, i per al que ací interessa, estén el seu àmbit d'aplicació "al personal civil al servici de les administracions públiques" (art. 3.1). La seua entrada en vigor es va produir el 10 de gener de 1996 (disposició final segona).

El capítol III de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, aplicable al personal de les administracions públiques, estableix una sèrie de drets i obligacions derivats o correlatius del dret bàsic dels treballadors a la seua protecció, així com les mesures particulars que cal adoptar en relació amb categories específiques de treballadors per l'especial sensibilitat d'estos als riscos laborals.

La referida norma estableix, com a part de les obligacions de l'Administració en la matèria, l'adaptació del lloc de treball o l'assignació, dins de l'organització i quan això siga viable, de comeses alternatives, a tots aquells funcionaris a qui els haja sobrevingut una determinada incapacitat física o psíquica per a desenvolupar el seu treball habitual, o una especial sensibilitat als riscos derivats d'este, a fi que el seu esforç pugua continuar sent útil i eficient, i

evitar en la mesura que es puga la seua incapacitació laboral.

Finalment, en la present queixa volem destacar l'informe mèdic laboral de l'INVASSAT de data 13/11/2013 en el qual indicava que:

En el moment actual no és possible adaptar-li el lloc per la patologia de base i les múltiples reaguditzacions. S'aconsella un canvi de lloc de treball on no existisquen els riscos inherents al lloc de netejadora d'escola infantil per postures forçades, posar-se aponat i pujar i baixar escales, dorsiflexió de zona lumbar (...) La treballadora actualment no és apta per al lloc de netejadora en escola infantil. Es posarà en contacte amb este servici de prevenció per a poder aplicar-li mesures adaptatives en un nou lloc de treball on no existisquen els riscos abans citats.

El Síndic de Greuges no té competències per a realitzar valoracions científicotècniques sobre qüestions de salut laboral, per la qual cosa els parers dels òrgans administratius amb facultats per a això són assumits plenament.

Per tot allò exposat, suggerirem a la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques que:

Primer. Que promoguera el desenvolupament de la normativa en matèria de canvi de lloc de treball per motius de salut per al personal laboral al servici de la Generalitat Valenciana.

Segon. Que, a la vista de l'informe de l'Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball (INVASSAT) de data 13/11/2013 i oïda la interessada, valorara l'adscripció provisional de l'autora de la queixa a un lloc de treball de qualsevol de les conselleries, organismes o institucions integrants o dependents de l'Administració de la Generalitat.

La Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques ens va comunicar, **en data 16/11/2015**, el següent:

En relació a la queixa formulada per (autora de la queixa), la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública va emetre l'informe preceptiu en data 24.06.15, prenent com a base l'informe emés per la Direcció General de Funció Pública de 28.05.15.

En data 30 de setembre del 2015 té entrada en la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques, escrit del Síndic de Greuges, per mitjà del qual formula els següents suggeriments l'esmentat expedient:

Que promoga el desenvolupament de la normativa en matèria de canvi de lloc de treball per motius de salut per al personal laboral al servici de la Generalitat Valenciana.

Que, a la vista de l'informe de l'Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball (INVASSAT) de data 13/11/2013 i oïda la interessada, valore l'adscripció provisional de l'autora de la queixa a un lloc de treball de qualsevol de les conselleries, organismes o institucions integrants o dependents de l'Administració de la Generalitat.

Així mateix, indica que en el termini d'un mes, informem si acceptem estos suggeriments, o si escau, les raons per a no acceptar-los, d'acord amb l'article 29 de la Llei 11/98, reguladora de la institució.

El primer suggeriment és acceptat plenament per la Direcció General de Funció Pública. S'ha elaborat un projecte de Reglament de Selecció i Provisió, adaptat a la Llei 10/10, d'Ordenació i Gestió de la Funció Pública Valenciana. El projecte conté el desenvolupament de l'article 108 de l'esmentada Llei, canvi de lloc de treball per motius de salut per al personal funcionari i per al personal temporal. Este projecte es va a negociar amb les organitzacions sindicals, amb representació en la Mesa Sectorial de Funció Pública i CIVE de forma imminent al llarg del mes de novembre i es preveu que siga negociat en la Mesa Sectorial i CIVE abans de finalitzar el present any, com a tràmit preceptiu i previ a l'aprovació pel Consell.

Quant al segon suggeriment, valorar l'adscripció provisional de la Sra. (autora de la queixa) a un lloc de treball de qualsevol conselleria, organisme o institucions integrants o dependents de l'Administració de la Generalitat, sí que s'ha valorat esta possibilitat per part de la Direcció General de Funció Pública, si bé, entenem que prèviament per raons de seguretat jurídica, resulta necessari disposar de desplegament reglamentari, especialment en l'aplicació al personal laboral temporal. Entenem que este dret ha de guardar un equilibri amb el dret dels integrants de les borses de treball, en este cas de subalterns, a ser anomenats per a ocupar un lloc en esta Administració. Les persones integrants de la borsa ho són perquè han acreditat els seus coneixements, (per superació de proves selectives) o per haver cessat en llocs com a subaltern (experiència). El fet que la Sra. (autora de la queixa) es considere apta per a prestar servicis com a subaltern no és suficient per a donar-li prioritat respecte d'altres persones que han acreditat tindre coneixements per a exercir el lloc de subaltern, posar en risc els principis constitucionals d'igualtat, mèrit i capacitat, o per a modificar la categoria del seu contracte laboral temporal (netejadora). Tot açò ha sigut valorat per esta Unitat Directiva en la tramitació del canvi de lloc de treball de la Sra. (autora de la queixa), però, per les raons que s'han exposat, es considera que és necessària una disposició de caràcter general en què es determinen els criteris que han de regir en estos casos per a l'assignació dels llocs de treball.

A la vista d'això anterior, vam procedir a la finalització de les nostres investigacions.

7.2 *Conciliació de la vida laboral i familiar*

L'autora de la **queixa núm. 1408639**, agent de la policia local de l'Ajuntament de València, manifestava que en data 30/06/2014 va realitzar una petició de flexibilitat laboral davant de l'esmentat consistori, a fi de conciliar la seua jornada laboral amb la del centre assistencial on acudia el seu fill menor. No obstant això, en el moment de dirigir-se a esta institució (18/07/2014) no havia obtingut resposta expressa al seu escrit.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe de l'Ajuntament de València que, a través del regidor delegat de Relacions amb el Defensor del Poble i el Síndic de Greuges, ens va comunicar en data 15/10/2014, entre altres qüestions, el següent:

PRIMER. El Sr. (autor de la queixa), amb DNI (...), en representació de la seua cònjuge (...), funcionària d'esta corporació, per mitjà d'instància presentada el dia 7 de juliol del 2014, núm. R.G.E. 00103/003827, amb motiu de tindre a càrrec seu

un fill amb discapacitat, i basant-se en els arguments que figuren en l'esmentat document, sol·licita se li reconega una hora diària de flexibilitat, i desplaçar l'hora d'entrada a les 21:15 hores i l'eixida a les 5:45 hores, i/o anticipar una hora l'eixida i devolució a càrrec de la borsa d'hores.

SEGON. Per Resolució núm. 506-P, de 3 de maig del 2013, dictada pel 4t tinent d'alcalde, en virtut de delegació conferida per la Junta de Govern Local, mitjançant un acord adoptat en sessió extraordinària del 22 de juny del 2011, es concedeix a l'esmentada funcionària permís per a flexibilitzar en una hora diària l'horari fix de la jornada que té establida en el seu horari especial, per tindre a càrrec seu el seu fill que té reconegut un grau de discapacitat.

Així mateix, i per mitjà del acte administratiu se li desestima la possibilitat d'avançar l'hora d'entrada i això basant-se en els motius que expressament figuren en la mencionada Resolució.

TERCER. Posteriorment, a petició de la Sra. (...), per Resolució núm. 490-P, de data 20 de maig del 2014, dictada pel 4t tinent d'alcalde, en virtut de delegació conferida per la Junta de Govern Local, mitjançant un acord adoptat en sessió extraordinària del 22 de juny del 2011, es modifica la Resolució anteriorment mencionada núm. 506-P, de 3 de maig del 2013, en el sentit que durant el període comprés entre el dia 9 de maig del 2014 i el dia 30 de juny del 2014, ambdós inclusivament, podria gaudir de permís per a flexibilitzar en dues hores diàries l'horari fix de la jornada que té establida en el seu horari especial, per tindre a càrrec seu el seu fill amb discapacitat, a fi de conciliar els horaris del centre específic on el seu fill rep atenció, amb els horaris del propi lloc de treball.

Figura en la Resolució núm. 409-P, de 20 de maig del 2014, que a partir de l'1 de juliol del 2014 podrà continuar gaudint de l'hora de flexibilitat en els termes recollits en la Resolució núm. 506-P, de data 3 de maig del 2014.

QUART. Presentada la instància núm. 00103 2014 003827 el dia 7 de juliol 2014, el Registre General de l'Ajuntament la va remetre a l'Oficina de Medicina Laboral del Servei de Personal. Des d'eixa Oficina es torna al Registre General d'Entrada, per entendre que no és de la seua competència, en tractar-se de regulació d'horaris. Este Registre la remet a l'Oficina Tècnic Laboral.

Rebuda en l'Oficina Tècnic Laboral el dia 24 de juliol del 2014, i després d'examinar-la, s'observa que l'esmentada instància no està signada, per la qual cosa es contacta amb (autor de la queixa) a fi que s'esmene este defecte.

El Sr. (autor de la queixa) compareix en l'Oficina Tècnic Laboral el dia 13 d'agost del 2014, a fi d'esmenar l'esmentat defecte.

CINQUÉ. Amb data 3 de setembre del 2014 se sol·licita informe a l'intendent general de la Policia Local sobre la possibilitat d'accedir a allò que ha sol·licitat la Sra. (...), així com la jornada en què podrà exercitar este dret.

SISÉ. En contestació a la sol·licitud anterior, l'intendent general cap de la Policia Local, amb data 17 de setembre del 2014, amb entrada en esta Unitat administrativa el dia 23 de setembre del 2014, emet un informe, on figuren, entre d'altres, els punts següents:

Que (...) realitza l'horari de la Unitat de Districte-Vigilància, i la seua jornada laboral és de 8,5 hores i el règim de treball és de 7 dies treballats per 7 descansats.

També figura que té concedida la segona activitat des del dia 26 de maig del 2010 i des d'eixa data, i segons el que estableix el Protocol d'Horaris, se li ha proveït d'una destinació compatible amb la situació.

Així mateix, figura el següent literal:

El criteri seguit per esta Direcció ha sigut reconéixer el gaudi del dret de la flexibilitat, condicionada a la garantia de prestació del servici, i que en el cas del Servici de Policia Local, el gaudi d'este dret ha de vincular-se sempre que la realització efectiva de la jornada es trobe dins de la franja horària genèrica en la qual la funció a què estiga assignada la interessada es trobe operativa, si bé de conformitat amb el que estableix l'art. 16 i 19 del vigent acord laboral caldria esperar al que s'acorde en este sentit en el nou protocol horari de Policia Local.

Per tant, per a exercir la flexibilitat horària, la interessada podrà utilitzar l'opció de reduir l'horari:

Entrar a les 22:15h i eixir a les 05:45h

Entrar a les 23:15h i eixir a les 06:45h

Podrà realitzar la recuperació amb la devolució en jornades de descans, o del saldo d'hores de què dispose, sempre que les tinga generades, i en ambdós casos haurà de fer l'horari complet de la funció a què pertany. Les hores diàries que falten es recuperaran en còmput mensual i no implicarà en cap cas afecció al TNF o compensació d'hores, per nocturnitat, festivitat o ambdós.

A fi de poder organitzar i estructurar de forma efectiva el servici, els dies en què haja de fer ús de la flexibilitat, així com els dies de devolució si escau, s'acordaran per mitjà de compareixença escrita amb el responsable de RRHH de la Unitat en què la interessada preste servici, amb almenys tres mesos d'antelació, i així mateix es determinaran, si escau, per consideració a les necessitats del servici, els dies en què la sol·licitant pretenga recuperar el temps flexibilitzat.

La concessió de la Resolució de la flexibilitat horària està condicionada al lloc que ocupa en el moment en què se sol·licita, de manera que si la interessada canvia de Funció o d'Unitat, esta pot perdre el seu efecte i per tant caldria sol·licitar revisió d'acord amb la nova funció.

En tot cas i mentre que es negocia la flexibilitat per a Policia Local, atés que el protocol horari vigent de Policia Local de València estableix diferents funcions i horaris dins de l'estructura organitzativa de les unitats del Servici de Policia Local, si la interessada no està conforme, podrà sol·licitar un lloc d'acord amb les seues necessitats personals.

Als anteriors fets s'apliquen els següents

FONAMENTS DE DRET

I. L'article 94 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de Bases de Règim Local, disposa:

La jornada de treball dels funcionaris de l'Administració local serà en còmput anual la mateixa que es fixe per als funcionaris de l'Administració Civil de l'Estat.

Se'ls aplicaran les mateixes normes sobre equivalència i reducció de jornada.

II. La Resolució de 28 de desembre del 2012, de la Secretaria d'Estat d'administracions públiques, per la qual es dicten instruccions sobre jornada i horaris de treball del personal al servici de l'Administració General de l'Estat i els seus organismes públics, regula en el punt 8 les mesures de conciliació, establint el següent:

8.1 Els empleats públics que tinguen a càrrec seua persones majors, fills menors de 12 anys o persones amb discapacitat, així com qui tinga a càrrec seua directe un familiar amb malaltia greu fins al segon grau de consanguinitat o afinitat, tindran dret a flexibilitzar en una hora diària l'horari fix de jornada que tinguen establida.”

III. L'article 18.3 de l'Acord Laboral per al personal al servici de l'Excel·lentíssim Ajuntament de València per als anys 2012-2015 (*Butlletí Oficial de la província de València* núm. 30, de 4 de febrer del 2012) disposa que la flexibilitat horària en cap cas implicarà reducció de la jornada laboral, i l'empleat ha de recuperar la disposició de les hores en còmput mensual.

Per la seua banda, l'article 19 d'este Acord Laboral disposa: “El personal que no estiga subjecte a horari genèric exercirà la flexibilitat en els termes que s'establisquen en els respectius horaris especials.”

IV. La Junta de Govern Local, en la sessió del dia 4 de maig del 2012, va acordar aprovar el Protocol d'Horaris de Policia Local per als anys 2012-2015. En el punt 6 del Protocol figura: “A la signatura d'este Protocol s'establix un període de dos mesos per a establir la forma de posar en pràctica la flexibilitat horària recollida en l'actual Acord Laboral.”

En el punt 17 d'este Protocol, el títol del qual és ANNEX D'HORARIS I RÈGIM DE DESCANSOS”, s'establix l'horari per als policies locals que presten servici “Vigilàncies”. Segons l'horari, en el torn de nit l'entrada és a les 22:15 hores i l'eixida a les 06:45 hores, i la jornada laboral és de 8,5 hores i el règim de treball de 7 dies treballats per 7 descansats.

La Sentència del Tribunal Superior de Justícia de Galícia, núm. 274/2011, de 9 de març, en el seu fonament de dret segon establix que: “(...) cal recordar que els funcionaris estan sotmesos a una relació de subjecció especial i l'esfera dels drets que comprometen la seua assistència al treball (ex. vacances, assumptes propis, reducció de jornada, etc.) es qualifiquen per la doctrina iuspublicista italiana com “drets debilitats”, ja que se supediten en el seu concret gaudi a les necessitats del servici (...) no es nega el dret sinó que este ha d'exercir-se quan i com resulta compatible amb l'interés públic.

VI. A la vista dels fets i fonaments de dret que antecedixen, escau accedir a la segona opció plantejada per (...), i en conseqüència tornar a modificar la Resolució núm. 506-P, de 3 de maig del 2013, dictada pel 4t tinent d'alcalde, en virtut de delegació conferida per la Junta de Govern Local, mitjançant un acord adoptat en sessió extraordinària el 22 de juny del 2011, perquè s'arregle expressament la possibilitat d'avançar una hora l'eixida i devolució a càrrec de la borsa d'hores.

VII. Amb data 7 d'octubre del 2014 s'eleva Proposta de Resolució en els termes anteriorment citats.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en dates 10 i 25/11/2014.

En el seu escrit d'al·legacions l'interessat ens remetia una còpia del recurs administratiu de reposició, interposat contra la Resolució P-1011 de data 10/10/2014.

A la vista de les al·legacions de l'interessat, i a fi de proveir millor la resolució del present expedient de queixa, sol·licitarem de l'Ajuntament de València una ampliació d'informe, en el sentit que ens indicara si el recurs administratiu de reposició interposat pel promotor de la queixa havia sigut resolt de forma expressa per l'Ajuntament, així com, en cas afirmatiu, ens remeteren una còpia de la resolució emesa i indicació de si s'havien iniciat, sobre esta qüestió, actuacions en seu judicial.

L'Ajuntament de València en el seu informe de data 15/04/2015 ens indicava el següent:

A la vista de la sol·licitud realitzada per l'Oficina de Queixes i Suggeriments, relativa a l'emissió d'informe sobre el requeriment realitzat pel Síndic de Greuges en relació a la queixa formulada per (autor de la queixa), i en compliment del que estableix l'article 172 del Reglament d'Organització, Funcionament i Règim Jurídic de les entitats locals, aprovat per Reial Decret 2568/1986, de 28 de novembre (BOE núm. 305 de data 22 de desembre de 1986), esta Secció informa:

PRIMER. Com a conseqüència de la sol·licitud realitzada per (autor de la queixa), en representació de la seua cònjuge (...), referent al gaudi de flexibilitat horària per tindre a càrrec seu el seu fill amb discapacitat, es va dictar la Resolució P-1011, de data 10 d'octubre del 2014, i es va notificar a les parts interessades.

SEGON. El Sr. (autor de la queixa), en representació de la Sra. (...), va interposar Recurs de Reposició contra la Resolució P-1011, de data 10 d'octubre del 2014.

TERCER. Per la Junta de Govern Local, en sessió ordinària del dia 6 de febrer del 2015, es va acordar desconsiderar el Recurs de Reposició interposat per (autor de la queixa), en representació i nom de (...), contra la Resolució I00I-P, de data 10 d'octubre del 2014, i este es va notificar a la part recurrent i la còpia de la qual s'acompanya al present informe.

QUART. De les dades que obren en esta Secció, no es té constància que (autor de la queixa) haja iniciat actuacions en seu judicial.

Vam traslladar el contingut d'este segon informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho estimava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions.

No constava escrit d'al·legacions i vam resoldre la queixa amb les dades de l'expedient. De les actuacions es es desprenia el següent:

Primer. Que l'escrit de l'autor de la queixa de data 30/06/2014 (registre d'entrada núm. 00103 2014 003827 de 7/07/2014), pel qual sol·licitava flexibilitat laboral, va obtindre resposta expressa a través de Resolució P-1011 de 10/10/2014 (qüestió inicial plantejada en la present queixa).

Segon. Que, contra la resolució de 10/10/2014, l'interessat va interposar recurs administratiu de reposició en data 30/10/2014, recurs que va ser desestimat per

resolució d'11/02/2015.

Tercer. Que no constava la interposició de recursos en seu judicial, per la qual cosa els actes administratius esdevenen fermes i consentits.

En este sentit, comuniquem a l'Administració i a l'interessat que la missió del Síndic de Greuges se cenyix a la protecció dels drets fonamentals arreplegats en el títol I de la Constitució Espanyola i en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana quan resultaren infringits per actuacions d'algun òrgan de l'Administració Pública Valenciana o esta no actuara de forma congruent amb els principis de legalitat i eficàcia que consagra l'article 103.1 de la mateixa norma suprema.

En el present cas, i després d'un detingut estudi, no observàrem una actuació pública irregular que justificara la continuació de la nostra actuació, es tractava, més aviat, de l'expressió del desacord de l'interessat amb diverses resolucions administratives de l'Ajuntament de València.

No obstant això, dictem un suggeriment els arguments del qual a continuació exposem.

En l'article 39.1, el text constitucional estableix el deure dels poders públics d'assegurar la protecció social, econòmica i jurídica de la família i, en l'article 9.2, atribueix als poders públics el deure de promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en què s'integren siguen reals i efectives; i remoure els obstacles que impedisquen o dificulten la seua plenitud facilitant la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social.

De conformitat amb això anterior, la Llei 39/1999, de 5 de novembre, de conciliació de la vida familiar i laboral de les persones treballadores, va modificar l'Estatut dels Treballadors, i estableix en l'article 2 que:

Qui per raons de guarda legal tinga a la seua atenció directa algun menor de sis anys o un minusvàlid físic, psíquic o sensorial, que no exercisca una activitat retribuïda, tindrà dret a una reducció de la jornada de treball, amb la disminució proporcional del salari entre, almenys, un terç i un màxim de la meitat de la duració d'aquella.

D'altra banda, la Llei 7/2007, de 12 abril, que va aprovar l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic, també es referix a les mesures per a conciliar la vida laboral i familiar, en concret, en el seu art. 48, 1- lletra h, disposa que els funcionaris tindran dret, com a mínim, a un permís:

Per raons de guarda legal, quan el funcionari tinga l'atenció directa d'algun menor de dotze anys, de persona major que requerisca especial dedicació, o d'una persona amb discapacitat que no exercisca activitat retribuïda, tindrà dret a la reducció de la seua jornada de treball, amb la disminució de les seues retribucions que corresponga.

Tindrà el mateix dret el funcionari que necessite encarregar-se de l'atenció directa d'un familiar, fins al segon grau de consanguinitat o afinitat, que per raons d'edat, accident o malaltia no puga valdre's per si mateix i que no exercisca activitat retribuïda.

Finalment, l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana es referix a la qüestió analitzada en els seus articles 10.3 i 11, este últim disposa que:

La Generalitat, d'acord amb la Carta de Drets Socials, vetlarà en tot cas perquè les dones i els homes puguen participar plenament en la vida laboral, social, familiar i política sense discriminacions de cap tipus i garantirà que ho facen en igualtat de condicions. A estos efectes es garantirà la compatibilitat de la vida familiar i laboral.

De conformitat amb això anterior, l'Excm. Ajuntament de València disposa de l'Acord Laboral per al personal al seu servici per als anys 2012-2015 que, en l'article 18, es referix a la flexibilitat horària.

En els seus informes feien referència al punt 6 del Protocol d'Horaris 2012-2015, acordat per la Junta de Govern Local en sessió de data 4/05/2012. En el referit Protocol s'indica el següent:

6. Flexibilitat horària

A la signatura d'este Protocol s'establix un període de dos mesos per a establir la forma de posar en pràctica la flexibilitat horària recollida en l'actual Acord Laboral.

En este sentit, es desprén que el Protocol de Flexibilitat d'horaris que incloga els paràmetres de l'exercici de la flexibilitat per a la policia local es trobava en fase de negociació en la Mesa Tècnica de Policia Local amb els sindicats (així mateix, s'indicava que, en l'actualitat, s'apliquen unes directrius marc establides per la Mesa Tècnica del Servici de Policia Local).

A la vista d'això anterior, suggerírem a l'Excm. Ajuntament de València que, prèvies les negociacions oportunes, approve el Protocol de Flexibilitat d'Horari arrellegat en l'Acord Laboral de la dita corporació local tot garantint la conciliació de la vida familiar i laboral.

L'Ajuntament de València, **en data 28/07/2015**, ens va comunicar el següent:

Davant de la seua petició d'informe sobre l'acceptació de la recomanació/suggeriment del Síndic de Greuges i ja que l'assumpte afecta directament el Servici de Policia Local, es va traslladar al servici, el qual va emetre el corresponent informe, el literal del qual és el següent:

En contestació al seu escrit de data 17 de juliol del 2015 en el qual informa de la recomanació realitzada pel Síndic de Greuges perquè, prèvies les negociacions oportunes, s'approve el Protocol de Flexibilitat Horària del Servici de Policia Local tot garantint la conciliació de a vida familiar i laboral, li comunique que s'ha acceptat la recomanació realitzada, i a fi de redactar el Protocol de Flexibilitat Horària, la Mesa Tècnica de Policia Local va acordar la realització de meses de treball per a elaborar un esborrany.

No obstant això, mentre es redacta el Protocol, es van posar en marxa una sèrie de mesures per a garantir l'exercici del dret a tots els funcionaris de Policia Local.

A la vista d'això anterior, vam finalitzar les nostres actuacions.

II. EDUCACIÓ

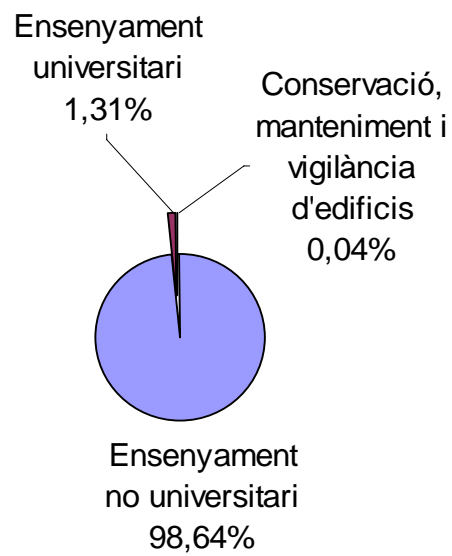
1. Introducció

En l'Àrea d'Educació s'han formulat davant del Síndic de Greuges en 2015 un total de 2.282 queixes, davant de les 580 presentades en 2014, 2.586 en 2013 i 1.428 en 2012.

En este apartat donem compte d'aquelles queixes especialment significatives, ja siga perquè afecten un nombre més elevat de ciutadans, ja siga per la seua reiteració, novetat o l'excepcionalitat de la qüestió plantejada o denunciada. No transcrivim ací literalment les recomanacions, els suggeriments o els recordatoris de deures legals, atés que el seu contingut s'ha publicat al llarg del 2015 en la nostra pàgina web, en la qual es poden consultar íntegrament.

2. Educació en xifres

Àrea d'Educació	Queixes
Ensenyament no universitari	2.251
Ensenyament universitari	30
Conservació, manteniment i vigilància d'edificis	1
Total Àrea d'Educació	2.282



3. Instal·lacions docents

El Síndic de Greuges és conscient que una educació de qualitat imposa a l'Administració l'obligació que els centres docents estiguen equipats dels recursos educatius materials i humans necessaris i que els edificis escolars reunisquen els requisits mínims previstos en la legislació vigent, i d'ací, justament, deriva l'obligació pública d'adequar-los a les previsions legals que garantisquen la satisfacció del dret de tots a una educació en termes d'igualtat efectiva, una adequació que, òbviament, no es produïx en aquells centres que no estan adaptats, amb caràcter general, als requisits ja previstos des de la LOGSE en la normativa educativa vigent.

I, en este sentit, esta institució, tot i ser conscient de la realitat econòmica que vivim, trasllada a l'Administració educativa esta doctrina en aquelles queixes el nucli central de les quals està determinat per les demandes de pares i mares d'alumnes perquè els centres on estan escolaritzats els seus fills disposen dels equipaments necessaris d'acord amb les seues característiques i circumstàncies específiques a fi que l'activitat docent puga desenvolupar-se correctament o per l'exigència de nous centres o, senzillament, per la reparació de les deficiències existents en molts d'ells.

En definitiva, esta és la doctrina que el Síndic de Greuges trasllada a les administracions autonòmiques i locals implicades en l'ensenyament i que constitueixen els fonaments de les resolucions que, en matèria d'instal·lacions docents, emet.

Igual que en exercicis anteriors, en este apartat donem comptes d'aquelles queixes considerades d'especial rellevància o que, perquè afecten un gran nombre de persones o pel seu impacte social, han sigut tramitades pel Síndic de Greuges i que es poden consultar en la nostra pàgina web.

Assolir un ensenyament de qualitat passa, inevitablement, per l'evident protagonisme que han d'exercir les instal·lacions docents, i per això no és admissible que encara existisquen a la Comunitat Valenciana instal·lacions deficitàries i/o provisionals obsoletes i que no reunixen els requisits mínims que la legislació vigent imposa, i la provisionalitat de les quals es prolonga, com hem pogut comprovar al llarg dels anys, i obliga els alumnes que la suporten a passar tota l'etapa de l'educació obligatòria en instal·lacions no aptes per a l'exercici de la funció docent i que implica, en definitiva, un greuge respecte d'aquells alumnes que estan escolaritzats en centres adequats.

Estes circumstàncies es van posar de manifest en la queixa núm. 1508606.

La queixa portava causa de la queixa núm. 1400344 sobre la qual ja s'havia pronunciat esta institució i va formular una resolució a l'Administració educativa amb data 05/06/2014, tot recomanant la promoció de les actuacions necessàries per a concloure la III fase de l'IES objecte de la present queixa, IES El Cabanyal de València i que realitzaren una valoració tècnica tendent a seleccionar les deficiències observades també en les instal·lacions provisionals, en especial pel que fa a gimnàs, vestuaris i pistes esportives; la resolució va ser acceptada, per la qual cosa vam tancar i vam arxivar l'expedient obert a este efecte.

No obstant això, amb data 18/05/2015 l'interessat va donar compte al Síndic de Greuges que, a pesar del temps transcorregut, l'Administració educativa no havia realitzat cap actuació en el centre que seguix sense acabar i assenyalava el següent:

(...) - la reposició de l'IES El Cabanyal (la seua reforma de transformació professional en un centre d'ESO) es va preveure dins del Pla d'infraestructures escolars de 1996/2003 i constava de 3 fases. No obstant això només es van realitzar les dues primeres fases i està pendent, des de 2008, l'execució de la 3a fase, que preveia les obres següents:

- Ampliació d'aulari.
- Habitatge del conserge.
- Gimnàs i vestuaris.
- Trinquet.
- Part corresponent de la tanca.

-A conseqüència d'això, tant la cafeteria com l'anomenada per la Conselleria aula de suport d'educació física i els vestuaris, continuen en aules prefabricades.

-No hi ha un pati parcialment cobert de com a mínim 900 metres com obliga la llei, ni un gimnàs com també obliga la llei (RD 132/2010, de 12 de febrer).

-Reiteradament reivindiquen la completa finalització de les instal·lacions de l'IES, amb actuacions com ara:

- Entrevista en programa radiofònic.
- Comunicació amb diversos mitjans de comunicació escrita.
- Presentació d'una reclamació per via administrativa mitjançant un despatx d'advocats de 5/2/2015, però l'Administració no ha contestat, a pesar de l'obligació de fer-ho com estableix la Llei de procediment administratiu.
- Hem creat un grup d'afectats, una associació per a tractar de trobar una solució al problema. Esta associació ha mantingut una reunió amb el regidor d'Educació de l'Ajuntament de València perquè, en defensa dels interessos dels ciutadans de València, pressione la Conselleria d'Educació perquè finalitze l'institut.
- Esta associació de què sóc secretari també va sol·licitar una reunió el 20/2/2015 amb el secretari autonòmic d'educació, sense que hàgem obtingut resposta.

Després de decidir la reobertura de la queixa, la Secretaria Autonòmica Educació i Formació, Servici d'Infraestructures donava compte del següent:

Com ja es va informar en la resposta a la queixa núm. 1400344 formulada pel mateix interessat, en la reposició de l'IES Cabanyal de València, ateses les dimensions del centre, l'execució de l'obra es va escometre per fases. En l'actualitat s'han finalitzat les Fases I i II, incloses en el Pla d'Infraestructures Escolars Pla 96, amb un perfil de 24 unitats d'Ensenyament Secundari Obligatori, 8 de Batxillerat i 11 cicles formatius. L'execució de les tres fases implica una inversió total de 18.400.609,02€.

Respecte de la promoció de les actuacions necessàries per a licitar les obres corresponents a la Fase III —ampliació d'aulari, cafeteria, gimnàs, habitatge i pistes esportives— de la reposició d'este IES, tenint en compte la urgent necessitat que els alumnes disposen d'instal·lacions adequades i finalitze la provisionalitat de la seua ubicació en instal·lacions prefabricades, estes són un objectiu d'esta conselleria, sense cap gènere de dubte, raó per la qual al moment oportú la gestió de la Fase III va ser encomanada a CIEGSA.

L'execució de la Fase III implica una inversió de 3.094.012,06€ (sense IVA), i està

el projecte d'execució aprovat en data 30 d'octubre de 2008, fase prèvia a la licitació.

No hi ha constància en el Servei d'Infraestructures de cap informe o comunicació per part de la Direcció General de centres i Personal Docent, com a òrgan competent de la planificació educativa, que esta actuació siga prioritària, per la qual cosa actualment s'estan centrant els esforços a promoure la realització de les infraestructures programades en 26 dels centres informats com d'aplicació preferent.

Volem assenyalar novament que la greu crisi econòmica actual ha minvat significativament el pressupost destinat al capítol d'inversió, la qual cosa alentix considerablement el compliment de la programació de construcció de centres i, en conseqüència, el ritme d'eliminació d'instal·lacions provisionals. No obstant això, en la mesura que les possibilitats pressupostàries ho permeten, es promouran les actuacions que siguen necessàries per a l'execució de les obres de referència, en compliment de la programació establida.

No obstant això, en el Pla de Revisió d'Infraestructures Escolars (PRIE) s'han realitzat les actuacions següents:

En la fase 3 d'esta Conselleria es va incloure una actuació en este institut consistent en la reparació de la tanca, que es va finalitzar el 3 d'abril de 2014 per un import total de 11.981,47€.

En la fase 4 del Pla de Revisió ha finalitzat l'obra d'anivellació del centre al nivell de la via urbanitzada amb una inversió de 22.221,08€.

L'interessat, a qui vam traslladar de la comunicació rebuda, no va formular cap al·legació, per la qual cosa vam resoldre l'expedient amb les dades que hi constaven i vam dirigir una resolució a l'Administració educativa per posar de manifest que l'educació oferida als alumnes matriculats en l'IES El Cabanyal de València és una educació que, d'acord amb la pròpia normativa vigent a este efecte, no és susceptible d'assolir el nivell de qualitat previst, ja que no s'han posat a disposició del correcte desenvolupament de la funció docent aquelles infraestructures que la pròpia legislació considera com a mínimes per a assegurar una educació de qualitat; un dret a una educació de qualitat del qual són titulars, no ho oblidem, tots els menors de la nostra Comunitat.

De la mateixa manera, concloem que pel que fa a l'aula habilitada com a suport al desenvolupament d'Educació Física, l'article 112 de la LOE estableix amb quins mitjans materials i humans han d'estar dotats els centres educatius, i l'obligació de l'Administració d'oferir una educació de qualitat i dotar els centres d'estos mitjans necessaris per a la impartició de la docència, i així garantir l'accés a l'educació de tots en termes d'igualtat.

També el Reial decret 132/2010, de 12 de febrer, estableix els requisits mínims que han de reunir els centres que impartixen els ensenyaments de 2n cicle d'educació Infantil, Educació Primària i ESO, i que expressament en l'article 3.3 assenyalava:

3. Els centres docents que impartixen l'Educació Primària, l'ESO i/o el Batxillerat, hauran de comptar, a més, amb:
un pati de recreació parcialment cobert, susceptible de ser utilitzat com a pista poliesportiva, amb una superfície adequada en nombre de places escolars. En cap cas serà inferior a 900m^2 .

Un requisit que, segons les actuacions, no reunia l'IES El Cabanyal de València, ni la pista poliesportiva situada junt amb els despatxos de la direcció del centre, i les finestres dels quals són oscil·lants, tal com es va observar en les fotografies unides a l'expedient, i que presenten arestes metàl·liques perilloses per als seus usuaris.

És a dir, que a falta d'escometre la tercera fase del projecte de l'IES, tant el gimnàs com els vestuaris i la cafeteria del centre estaven ubicats en unitats prefabricades, i la situació era la següent:

GIMNÀS. Unitat d'escassa superfície (90m^2), que servix més aviat per a emmagatzematge del material d'Educació Física que per a una altra cosa. Per la seua situació al pati, s'inunda i inutilitza cada vegada que plou, i esdevé un reservori patogen que posa en perill la salut dels usuaris. Les classes s'impartixen realment al pati, on han de suportar les inclemències del temps.

VESTUARIS. Unitat clarament insuficient en cursos anteriors (15m^2); avui amb més motiu per l'augment de ràtio (36 alumnes).

CAFETERIA. Ús exhaustiu pels alumnes amb jornada matí-vesprada.

En conseqüència, concloem la impossibilitat que, per exemple, la impartició d'Educació Física es poguera realitzar en les condicions previstes en la legislació vigent, i comprometia, tal com assenyalava el promotor de la queixa, la salut i integritat de l'alumnat.

De conformitat amb el que hem exposat, i davant les actuacions efectuades, instàrem l'Administració educativa a concloure la III Fase del centre referit i esmenar les deficiències detectades, i la resolució va ser acceptada.

D'altra banda, la massificació de les aules d'Educació Infantil en el CEIP Mare de Déu del Miracle, de Rafelbunyol (València), a causa que s'havia reduït el nombre d'unitats a 4 (3 de valencià i 1 de castellà) i a pesar que la ràtio d'alumnes complia amb el límit marcat per la LOMCE, cap de les aules complia amb el requisit de superfície de $2\text{ m}^2/\text{alumne}$, tenint en compte que les aules mesuren entre 40 i 55 m^2 segons denunciava el promotor de la queixa núm. 1511306 i la impossibilitat d'exercir adequadament la funció docent, va determinar l'admissió a tràmit de la queixa.

La demanda de manteniment de totes la unitats (5) en un centre on els problemes de massificació no se cenyien només a l'alumnat d'Educació Infantil sinó a tots els nivells educatius, tenint en compte l'existència de 900 alumnes matriculats, i l'antiguitat de l'edifici (construït en 1975), feien imprescindible la construcció d'un nou centre, per la qual cosa demanaven la mediació d'esta institució davant de la falta de resposta de l'Administració educativa a les reivindicacions de la comunitat escolar.

La investigació realitzada pel Síndic de Greuges es va dirigir tant a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport com al propi consistori de Rafelbunyol amb l'objecte de contrastar la veracitat de la denúncia del promotor de la queixa.

La comunicació rebuda de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport donava compte del següent:

1. Acabat el procés d'escolarització per al curs 2015/2016 les dades per a Educació Infantil-3 anys son les següents:
PPEV: 3 unitats-82 alumnes.
PPEC: 1 unitat-30 alumnes.
2. El 20 de juliol de 2015, l'inspector del centre va emetre un informe-proposta d'habilitació d'unitats per al curs 2015-16, per al Segon Cicle d'Educació Infantil amb la següent justificació:
«En 3 anys (primer de segon cicle), va haver-hi una petició de 37 alumnes en període d'admissió, en l'oferta de PPEC, però només s'oferien 30 vacants, la qual cosa va derivar que els alumnes que no obtingueren vacant en esta modalitat lingüística, per part del centre se'ls va oferir les vacants existents en la modalitat de PPEV, la qual cosa va ser acceptada per les famílies. Tot i això el centre no va registrar documentalment l'acceptació a la nova modalitat lingüística».
3. El dia 28 de juliol de 2015 el director general de Política Educativa va signar l'autorització per a l'habilitació d'una unitat per al nivell esmentat.

L'informe emés per l'Ajuntament de Rafelbunyol (València) ens transmetia el següent:

1. En data 15 de juny de 2009, el Ple de l'Ajuntament per unanimitat va acordar la mutació demanial externa prevista en l'art. 37.1 de la Llei 14/2003 de 10 d'abril, de patrimoni de la Generalitat Valenciana, a favor de la Generalitat Valenciana de la finca urbana o solar situat a Rafelbunyol que ocupa una superfície de nou mil cinc-cents setanta-nou metres quadrats amb cinquanta decímetres quadrats. Fronterer, pel nord amb centre escolar i carrer del Calvan. Sud resta de finca de què esta se segrega propietat de l'Ajuntament de Rafelbunyol. Este carrer de vianants i C/ Ausiàs March, i Oest C/ Vial 7 en projecte, inclosa dins de la parcel·la dotacional DOT- 1 del sector IV, per a la construcció d'un nou centre d'educació infantil i primària.
2. En data 2 d'octubre de 2009 i a conseqüència de l'escrit remés per la Conselleria d'Educació en què s'indica que en tractar-se d'un centre d'educació primària no cap la mutació demanial externa perquè no hi ha traspàs de la propietat, sinó que s'ha d'adoptar acord de posada a disposició de la parcel·la a favor de la Generalitat Valenciana (Conselleria d'Educació), el Ple de l'Ajuntament per unanimitat va acordar la modificació de l'acord adoptat en sessió de data 15 de juny de 2009 relatiu a la mutació demanial a favor de la Generalitat Valenciana d'una superfície de 9.759,50 m² inclosa dins de la parcel·la dotacional DOT-1 del sector IV, en el sentit de variar la figura de mutació demanial per la de posada a disposició de la Generalitat Valenciana.
3. En data 3 de novembre de 2010 la Junta de Govern Local acorda concedir a la DIRECCIÓ GENERAL DE RÈGIM ECONÒMIC DE LA CONSELLERIA D'EDUCACIÓ, llicència per a realització d'obres de construcció de nou col·legi d'infantil i primària compost per 6 unitats d'infantil, 12 unitats de primària, JPV, menjador i habitatge situat al carrer Calvari i Vial 7 (Sector IV).
4. Posteriorment, des d'este Ajuntament, i vist que transcorria el temps sense que s'iniciaren les obres, s'han realitzat contínues gestions davant de la Direcció General de Règim Econòmic i davant de la Conselleria d'Educació per a traslladar el malestar de la comunitat educativa a causa de la massificació del col·legi i sol·licitar que es construísca.

L'interessat, a qui vam traslladar les comunicacions rebudes, va ratificar íntegrament el seu escrit de queixa i va insistir que la Conselleria es pronuncia exclusivament sobre el nombre

d'unitats, però no sobre la construcció d'un nou CEIP, promés després de la cessió de l'Ajuntament de Rafelbunyol de terrenys amb una superfície de 9.750,50 m², acordada pel ple de l'ajuntament en sessió de data 15/6/2009, per unanimitat.

En conseqüència, i conclosa la tramitació ordinària de la queixa, vam resoldre l'expedient amb les dades que hi consten.

En el present expedient es plantejaven dues qüestions que van ser analitzades separatament, és a dir:

- La supressió d'una unitat d'Educació Infantil per al curs 2015/16 i l'incompliment de la legislació vigent sobre espais educatius i que imposa l'obligatorietat de 2m²/alumne.
- La construcció d'un nou CEIP a Rafelbunyol, aprovada per la Conselleria d'educació en 2010.

Respecte de la supressió d'unitats és necessari realitzar les consideracions següents:

A la Comunitat Valenciana, l'Estatut d'Autonomia atorga a la Generalitat la competència exclusiva en la regulació i administració en tots els nivells, graus, modalitats i especialitats en tota la seua extensió.

I, és la Constitució espanyola qui encomana als poders públics garantir l'efectivitat del dret a l'educació, així com l'obligatorietat i gratuïtat de l'ensenyament bàsic; i per a garantir l'efectivitat del dret a l'educació és necessari que els poders públics amb competències en la matèria compten amb els instruments necessaris per a assolir la finalitat que la pròpia Constitució denomina programació general de l'ensenyament, en referència als treballs previs que cal realitzar per a garantir que el dret a l'educació siga real i efectiu.

Així mateix, i en consonància amb el que hem dit, no correspon a esta institució determinar el contingut efectiu de les polítiques educatives que cal realitzar, sinó la detecció dels problemes suscitats i, en concret, les condicions en què el dret a l'educació, dret amb rang constitucional, s'exercix a la Comunitat Valenciana, i correspon a l'Administració educativa, en el marc de les competències plenes que té atribuïdes, adoptar les polítiques que considere pertinents i adequar-les per a la seua solució.

En conseqüència, correspon als poders públics la programació general de l'ensenyament, tal com assenyalava la Llei de consells escolars de la Comunitat Valenciana (Decret legislatiu 16 de gener de 1989, del Consell, modificada per Llei 2/2010, de 28 de maig) i que, en l'article 2, punt 1, assenyalava que la programació general de l'ensenyament inclou la determinació específica de les places escolars que s'hagen de crear o suprimir en les comarques, municipis o zones de la Comunitat Valenciana, per a assolir l'accés de tots els valencians a nivells educatius i culturals que permeten la seua realització personal i social.

En este context, la Llei orgànica de millora de la qualitat educativa (LOMCE) determina en l'article 109 i destaca, com una part de la programació general de l'ensenyament, per a garantir el dret a l'educació, la programació de la xarxa de centres,

(...) que consistix a concretar tota l'oferta d'ensenyaments i places de tots els centres docents, i assenyalava les administracions educatives com els actors que han de portar-la endavant, tot garantint l'existència de places suficients, tot això, en

consonància amb la programació general de l'ensenyament, les consignacions pressupostàries existents, el principi d'economia i eficiència en els recursos públics, així com l'oferta existent de centres públics que la demanda social.

En conseqüència, la determinació d'unitats correspon a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i excedix l'àmbit competencial que la Llei 11/1988, de 26 de desembre reguladora d'esta institució, atorga al Síndic de Greuges, tenint en compte que, a més, el Reglament Orgànic i Funcional dels Col·legis d'Educació Infantil i Primària (DOCV 14198, de 8 de setembre de 1997), disposa que la conselleria competent en matèria educativa crearà o suprimirà les unitats d'Educació Infantil o Primària que considere necessàries per a l'adequació a les especials característiques sociodemogràfiques o escolars de determinades poblacions.

La importància de programar amb caràcter previ l'ensenyament resulta òbvia, ja que és necessari, davant de les dificultats per les quals travessa la hisenda autonòmica, racionalitzar els recursos de què es disposa i fer més i millor amb menys, no obstant això i tot i entendre la peremptòria necessitat de fer valdre eixa premissa, no és possible acceptar que això comporte una minva de la qualitat de l'ensenyament, però, com s'ha dit, correspon a l'Administració educativa i no al Síndic la supressió o creació d'unitats en determinades poblacions, si bé és necessari dir que l'actuació no pot ni ha d'incidir en una minva de la qualitat de l'ensenyament ni, en general, un augment injustificat de la ràtio, que es compadix malament amb l'objectiu de qualitat de l'educació, per això resulta imprescindible que l'Administració aplique estrictament la legislació vigent sobre espais educatius, marcada pel Reial decret 132/2010, de 12 de febrer.

Respecte de la segona qüestió, és a dir, la construcció d'un nou centre escolar a Rafelbunyol (València), cal posar de manifest que consta en l'expedient que el 3 de novembre de 2010 la Junta de Govern Local va acordar concedir a la Direcció General de Règim Econòmic de la Conselleria d'Educació, llicència per a la construcció d'un nou col·legi, d'infantil i primària compost per 6 unitats d'Educació Infantil, 12 unitats de primària, JPV, menjador i habitatge, situat al carrer Calvan i Vial, 7 (sector IV) amb una superfície de 9.750,50 m² inclosa dins de la parcel·la dotacional DOT-1 del sector IV.

I, no obstant això, a pesar dels requeriments efectuats no s'havia realitzat cap actuació en el sentit indicat, per la qual cosa l'educació que s'oferia als alumnes de l'esmentat centre és una educació que, d'acord amb la pròpia normativa vigent a este efecte, no és susceptible d'assolir el nivell de qualitat previst, ja que no s'han posat a disposició del correcte desenvolupament de la funció docent aquelles infraestructures que la pròpia legislació considera com a mínimes per a assegurar una educació de qualitat; i en el centre referit no s'havia realitzat cap adequació a la legislació vigent. Un centre construït en 1975 i únic centre escolar del municipi, per la qual cosa la massificació resultava òbvia, tenint en compte els més de 900 alumnes matriculats i el fet que diversos espais comuns havien hagut de ser transformats en aules, la qual cosa va evidenciar que el centre no reunia els requisits mínims que la legislació vigent preveu per a l'exercici de la funció docent amb la falta d'espais físics necessaris per a desenvolupar, amb normalitat, els aprenentatges.

No desconeix esta institució que la posada en marxa de la reforma educativa s'està duent a terme aprofitant, en molts casos, les infraestructures existents, i l'adaptació dels espais escolars comporta l'adaptació d'estos al sistema educatiu iniciat ja per la LOGSE, i comprén que hi haja etapes de provisionalitat, però estes etapes no han de prolongar-se indefinidament,

ja que això perjudica la qualitat de l'ensenyament dels alumnes que han de suportar-les, i els col·loca en una situació de desigualtat respecte dels altres alumnes i és per això que si els tràmits no són àgils es corre el risc, com així va ocórrer amb el CEIP Mare de Déu del Miracle objecte de la present queixa, que els alumnes passen l'etapa d'Educació Infantil i Primària en unes instal·lacions precàries.

Ja la LOGSE exigia que els centres disposaren dels equipaments necessaris de conformitat amb les seues característiques específiques i l'Administració valenciana, en la mesura que té atribuïdes totes les competències per a la regulació i administració de l'ensenyament en tota la seua extensió, nivells i graus, modalitats i especialitats, està obligada a garantir a tots l'accés en condicions d'igualtat real i efectiva a una ensenyament de qualitat i a disposar els recursos necessaris que permeten adaptar la realitat dels centres, inclòs el CEIP Mare de Déu del Miracle en tot cas, estiguen dotats dels recursos educatius materials i humans necessaris i que les seues instal·lacions reunisquen els requisits imprescindibles que la pròpia legislació considera com a mínims per a impartir docència.

Així mateix, i atesa la incapacitat del centre referit per a atendre la població escolar de Rafelbunyol i el fet que l'ajuntament posara a disposició de la Conselleria d'Educació, ja en 2010, terrenys, no s'entenen els obstacles per a la construcció d'un nou centre en la localitat.

En conseqüència, recomanarem a ambdues administracions que arbitraren, en l'àmbit de les seues competències respectives, les mesures necessàries per a la construcció d'un nou centre a Rafelbunyol i per a escometre, mentrestant, l'esmena de les deficiències existents en el vell edifici escolar.

La Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport va informar esta institució de la realització d'un nou projecte d'arranjament escolar que incloïa l'habilitació d'una nova unitat en Educació Infantil; i respecte de la construcció d'un nou CEIP va manifestar l'Administració educativa que la documentació necessària per a la seua licitació estava preparada i que la construcció formava part de la prioritització establida pel nou equip de govern.

L'esmentada circumstància, és a dir, l'acceptació de la nostra recomanació, va determinar el tancament i arxivament de l'expedient obert a este efecte.

D'altra banda, la presidenta de l'AMPA del CEE Sant Àngel de la Guarda, d'Alacant, també denunciava, en la queixa núm. 157983, el deplorable estat de les instal·lacions del centre en què estan matriculats alumnes amb greus plurideficiències i afectacions motores que limiten la seua autonomia i ubicació, i els fa totalment dependents.

El centre, amb més de 40 anys d'antiguitat i instal·lacions deteriorades i espais i accessibilitat, resultava insuficient per a atendre l'alumnat i ja va ser objecte de readaptació, al moment oportú, d'un col·legi d'educació infantil que en origen constava de 3 pavellons: el central, amb 2 plantes i 8 aules, el del menjador, i en el qual actualment s'ubica la direcció, logopèdia de primer cicle (i allunyat del cicle), consergeria i sala de fisioteràpia; després es van afegir 4 aules més (cicle 1) amb un espai totalment insuficient per a treballar amb alumnes amb deficiències motores que utilitzen, d'una banda, material ortopèdic (carros, cadires posturals, plans, bipedestadores, caminadors, etc.) i, d'altra banda necessiten un treball al sòl per a afavorir el seu desenvolupament.

Així mateix, el material ortopèdic descrit obstruïx les zones de trànsit de tots els pavellons del centre en ser insuficient, per la qual cosa els problemes d'accessibilitat eren permanents.

Es va afegir a estos pavellons, amb el temps, un bloc d'aules prefabricades, també deficitàries quant a habitabilitat (molt fredes a l'hivern perquè s'inunden quan plou i molt caloroses a l'estiu).

D'altra banda, el referit centre no tenia gimnàs, aula d'estimulació basal, aula llar i sala d'usos múltiples, reduït menjador, etc.

La comunicació rebuda de la Generalitat Valenciana donava compte del següent:

Primer. En l'actualitat el centre específic especial Sant Àngel de la Guarda, d'Alacant compta amb 11 unitats en funcionament i 68 alumnes escolaritzats.

Si bé no és cert la falta d'espais en el centre, així com el deteriorament de les dependències existents, no és menys cert que a fi de pal·liar en la mesura que siga possible les seues mancances estructurals el centre compta a més amb tres unitats prefabricades, i són de 45m i una de 30m (bany).

Segon. No obstant això i per poder adequar les instal·lacions a les necessitats més premeritòries, s'ha requerit la Unitat Tècnica adscrita a esta Direcció Territorial als efectes que elabore una memòria econòmica valorada a fi d'actuar en la reparació de l'espai destinat a prestació del servei de menjador, una memòria que una vegada materialitzada s'elevà als Servicis Centrals de la Conselleria per a la seua autorització si escau.

Posteriorment s'estudiaran les altres intervencions demanades, tot conjugant pressupostos, necessitats, prioritacions, i disposicions econòmiques, segons els criteris que acorden els òrgans competents.

La interessada, a qui vam traslladar la comunicació rebuda, no va formular cap al·legació.

El Síndic de Greuges, com a alt comissionat de les Corts per a la defensa dels drets i llibertats fonamentals dels ciutadans previstos en els títols I i II respectivament de la Constitució espanyola i l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, i fonamentalment d'aquelles persones especialment més vulnerables, com són els menors amb necessitats educatives especials, no pot deixar de fer una reflexió a què està obligat, com la resta de poders públics, respecte d'aquells.

En este sentit, convé recordar que la Constitució espanyola, en el seu art. 49, recomana als poders públics realitzar una política de revisió, tractament i rehabilitació a favor de les persones amb discapacitat, ja siga esta física, sensorial o psíquica, a qui cal prestar l'atenció especialitzada que requerixen i emparar-les per al gaudi dels drets que la nostra carta magna reconeix a tots en el ja esmentat títol I, i, entre estos, el dret a l'educació en termes d'igualtat efectiva.

Com ja va posar de manifest l'exposició de motius de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, estes persones constituïxen un sector de població heterogeni, però totes tenen en comú que, en major o menor mesura, necessiten garanties suplementàries per a viure amb plenitud de drets o participar en igualtat de condicions en la vida econòmica, social, cultural,

educativa, etc.

La Constitució espanyola reconeix en el seu article 14 la igualtat davant de la llei, sense que puga prevaldre, en cap cas, cap discriminació.

Al seu torn, l'article 9.2 de la nostra norma fonamental estableix que correspon als poders públics promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de les persones siguen reals i efectives, tot remouvint els obstacles que dificulten o impedisquen la seua plenitud i facilitant la participació en tots els àmbits de les persones amb discapacitat. Així mateix, l'article 10 de la Constitució espanyola estableix que la dignitat de la persona constituïx el fonament de l'ordre públic i de la pau social.

Una conseqüència d'esta especial necessitat de protecció i promoció de la igualtat de les persones amb discapacitat ha sigut la gradual creació d'un important cos legal tendent a garantir aquella en els diversos àmbits susceptibles d'actuació dels poders públics.

La Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, insisteix en la necessitat de garantir la plena integració social de les persones amb discapacitat i eleva a la categoria de principi rector de la llei, entre d'altres, el de normalització, entés com: “el principi en virtut del qual les persones amb discapacitat han de portar una vida normal, accedir als mateixos llocs, àmbits, béns i servicis que estan a disposició de qualsevol persona normal”.

A l'abric de les normes anteriorment citades, la Generalitat ha assumit com a propis els objectius anteriorment ressenyats, i ha dictat a este efecte nombroses normes legals que compartixen, com a principi inspirador, el mandat constitucional de defensa i efectivitat real del principi d'igualtat. En este sentit, i de manera especial, la Llei 11/2003, de 10 d'abril, sobre l'estatut de les persones amb discapacitat.

I, pel que fa a l'àmbit educatiu, l'esmentada llei indica de manera concreta en l'article 18 que:

(...) la Conselleria de la Generalitat Valenciana amb competències en matèria d'educació, d'acord amb el que disposen els articles següents, serà l'encarregada de garantir una política de foment de l'educació i del procés educatiu adequat per a les persones amb discapacitat, tot afegint amb posterioritat en l'article 19, f), es facilitarà la posada en marxa d'opcions educatives tendents a assolir el desenvolupament integral de l'alumnat amb discapacitat i f). L'Administració de la Generalitat dotarà els centres educatius sostinguts amb fons públics, a tots els nivells dels recursos necessaris humà i/o materials per a atendre les necessitats de l'alumnat amb discapacitat així com implementarà les adaptacions curriculars necessàries per a afrontar, amb èxit, la tasca educativa, per a la qual cosa portarà les agrupacions que resulten pertinents.

En l'àmbit educatiu, ja la LOGSE (Llei orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu) reconeixia en l'article 36 el dret que assistix l'alumnat amb necessitats educatives especials, siguen temporals o permanents, a disposar dels recursos necessaris per a assolir, dins del sistema educatiu, els objectius establits amb caràcter general, per a tots els alumnes.

La problemàtica plantejada en el present expedient de queixa es va analitzar partint de les normes anteriorment expressades i, sobretot, dels principis que emanen d'esta, i en este sentit,

l'educació que s'ofereix als alumnes del CEE d'Alacant en unes instal·lacions amb una antiguitat superior als 40 anys, deteriorades, sense espais suficients i inaccessibles i que no responen a les necessitats dels alumnes matriculats, no poden ser mereixedores d'aprovació per esta institució, tenint en compte l'innegable paper que exercixen les instal·lacions docents en l'assoliment d'una educació de qualitat, i, en el cas que ens ocupa, normalitzadora.

No es pot obviar, en este sentit, que la posada en marxa d'accions educatives que afavorisquen la formació integral dels alumnes amb necessitats educatives especials passa per la dotació adequada als centres dels materials necessaris i que resulten oportuns, i l'Administració valenciana, en la mesura que, en els termes de l'article 53 de l'Estatut d'Autonomia, té atribuïda la competència plena per a la regularització i administració de l'ensenyament en tota la seua extensió, nivells, graus, modalitats i especialitats, està obligada a garantir a tots l'accés, en condicions d'igualtat real i efectiva, a una educació de qualitat, per mitjà de la disposició dels recursos necessaris i les instal·lacions adequades que permeta que no es produïsquen situacions de desigualtat de cap tipus respecte dels alumnes.

La necessitat al·ludida de promoure a través de les instal·lacions docents la qualitat de l'educació imposa la conclusió que si bé és legítim el recurs a l'escolarització d'alumnes en centres totalment o parcialment integrats per mòduls prefabricats, constituïx una solució a què l'Administració hauria de recórrer només amb caràcter residual i, en tot cas, provisional, fins que s'adopten les mesures oportunes que permeten la construcció/adaptació dels espais educatius que, com en el cas que ens ocupa, no són aptes per a la ubicació d'alumnes amb necessitats educatives especials i permeten la seua ubicació en instal·lacions definitives tenint en compte la manifesta incapacitat dels edificis obsolets i deteriorats com este CEE per a assegurar les condicions bàsiques idònies per als alumnes amb plurideficiències i afectacions motores que limiten la seua autonomia, entre altres factors ja citats, per culpa de la falta d'espais i accessibilitat.

En conseqüència, la conversió del que hauria de ser una situació excepcional l'adaptació d'un col·legi d'educació infantil en origen amb més de 40 anys per a ubicar un centre comarcal que rep alumnes que posseïxen necessitats i deficiències greus amb espais insuficients i inadequats, i amb gravíssims problemes d'accessibilitat, en una situació que es prolonga en el temps, no pot ser emparada per esta institució.

En definitiva, no es tracta amb estes consideracions de censurar l'incompliment per part de l'Administració educativa de les condicions ideals no màximes idònies per a l'adequat desenvolupament de l'atenció educativa dels alumnes amb necessitats educatives especials, sinó per contra, de la infracció de deures que li resulten bàsics.

L'Administració educativa va acceptar la recomanació que li formulàrem perquè, en tot cas, adoptara les mesures ordinàries, extraordinàries i pressupostàries per a eliminar les barreres arquitectòniques existents en el centre i que encomanara als servicis tècnics una valoració exhaustiva de les deficiències relatives a gimnàs, aula d'estimulació basal, aula llar, sala multiusos i banys de tot el centre, així com sobre l'espai destinat a menjador escolar.

D'una altra banda, en la queixa núm. 1405658, el president del CEIP Ciutat de Cremona, d'Alaquàs denunciava la situació del centre i demanava la construcció d'un nou centre en la localitat, una necessitat reconeguda per la pròpia Administració ja que, de fet, la actuació va ser inclosa en el denominat programa Creaescola i dictàrem una resolució que es pot consultar en la nostra pàgina web, en què recomanàvem que promoguera les actuacions

necessàries per a la construcció/adequació del centre qüestionat.

D'altra banda, la ubicació dels alumnes del CEIP Dr. Álvaro Esquerdo, de la Vila Joiosa en aules prefabricades (barracons) i el fet que hagueren passat tota l'etapa d'educació infantil i primària en instal·lacions provisionals, va determinar l'admissió a tràmit en la queixa núm. 1506085, atés que, a més a més, les instal·lacions provisionals i a causa del transcurs del temps tenien nombroses deficiències reiteradament denunciades per l'AMPA i pares individualment.

L'esmentada queixa portava causa de l'assenyalada amb el núm. 1408468, incoada d'ofici per esta institució, i en la qual recomanàvem a la llavors Conselleria d'Educació, Cultura i Esport i a l'Ajuntament de la Vila Joiosa que, en l'àmbit de les seues competències respectives, promogueren les actuacions necessàries per a la construcció de dos centres d'educació infantil i primària a la Vila Joiosa (Alacant), un el que hem citat més amunt.

La resolució, incoada d'ofici com s'ha dit, va ser acceptada per ambdues administracions en els termes de l'article 29 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, i consegüentment vam finalitzar la nostra intervenció.

No obstant això, posteriorment, la mare de dos alumnes va promoure individualment idèntica qüestió en l'esmentada queixa núm. 1506085, que va ser admesa atés que l'educació que s'oferia als alumnes en el centre és una educació que, d'acord amb la normativa vigent a este efecte, no era susceptible d'assolir el nivell de qualitat previst, ja que no s'havien posat a disposició del correcte desenvolupament de la funció docent aquelles infraestructures que la pròpia legislació considera com a mínimes per a assegurar una educació de qualitat, tot incomplint l'obligació pública d'adequar els edificis escolars a les previsions legals, una adequació que, òbviament, no havia tingut lloc si tenim en compte que els alumnes objecte de la queixa porten més de 30 anys en barracons que tampoc reunien ja els requisits mínimament exigibles per a exercir la funció docent i desenvolupar, amb normalitat, l'aprenentatge.

Després de concloure la tramitació ordinària de la queixa, recomanarem a l'Administració educativa i a l'Ajuntament de la Vila Joiosa que, en el marc de les seues competències respectives, i fins que no s'escometera la construcció/adequació d'un nou centre, realitzara una avaluació exhaustiva de les deficiències existents en les instal·lacions provisionals tot aprofitant les vacances d'estiu.

D'una altra banda, la disconformitat amb l'execució del denominat programa Creaescola va donar lloc a la queixa núm. 1408438 en la qual la presidenta de la Federació de Pares i Mares de la província de València (FAPA-Valencia) denunciava la no-execució de l'esmentat programa i la passivitat de l'Administració, i assenyalava diversos centres docents la construcció i/o adequació dels quals hi estava prevista però no constava cap actuació pública sobre estos.

Una vegada admesa a tràmit, demanarem informació suficient de la llavors Conselleria d'Educació, Cultura i Esport sobre els següents centres a fi de concretar la situació en què es trobaven i les previsions existents per a executar-hi les obres:

1. AMPA SAN JUAN DE LA RIBERA (Burjassot)
2. AMPA EMILIO LLUCH (Nàquera)
3. AMPA COLE CPCI (Educació Especial Creu Roja)

4. AMPA CEIP EL GARBÍ
5. AMPA CP DANSA VALÈNCIA
6. AMPA RAMON I CAJAL (Anna)
7. AMPA COL·LEGI ELIAS TORMO (Albaida)
8. AMPA CP MOZART (Loriguilla)
9. AMPA CP VERJURAT DELS DESEMPARATS (el Genovés)
10. AMPA CEIP EL CRIST (Meliana)
11. AMPA OLEANA
12. AMPA VILLAR PALASÍ
13. AMPA VICTÒRIA I JOAQUIM RODRIGO
14. AMPA COL·LEGI NÚMERO 11
15. AMPA IES PORÇONS (Aielo de Malferit)
16. AMPA CEIP CIUTAT DE CREMONA
17. AMPA CEIP LA MURTERA
18. AMPA VICENTE BLASCO IBAÑEZ
19. AMPA CEIP PRÀCTIQUES
20. AMPA CEIP JOANOT MARTORELL
21. AMPA SEVERÍ TORRES DE VILLANOVA DE CASTELLÓ
22. AMPA CEIP SAN RAFAEL (Tavernes Blanques)
23. IES ALBEREDA
24. IES AUSIÀS MARCH (Gandia)
25. CP SALVADOR TUSET
26. CP PLA LA MESQUITA
27. IES BENIMÀMET
28. IES BERNET GUINOVART (Algemesí)
29. CP PINTOR SOROLLA (Yátova)
30. CP SAN JOSÉ DE CALASANÇ
31. CEIP PARE CATALÀ

L'Administració educativa va emetre un informe que també va ser qüestionat per FAPA-València per considerar que no incloïa la totalitat dels centres docents sobre els quals no existia constància de cap d'actuació i que sí que van ser inclosos en el programa Creaescola i demanaven i exigien de l'Administració un pla d'actuació per a la solució més immediata de les deficiències estructurals detectades en alguns dels centres.

Amb la finalitat de proveir millor, vam tornar a instar l'Administració educativa perquè ampliara el contingut del seu informe i remetera a esta institució la relació completa dels centres inclosos en el citat pla Creaescola, les actuacions realitzades per al seu compliment així com les previsions existents per a concloure la construcció/adequació dels centres inclosos en el pla Creaescola, finançat pel BEI.

El dictamen emés per la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, va ser del tenor següent:

Tal com ja informàrem en el nostre informe de data 3 d'octubre de 2014, li indiquem novament que en relació al possible finançament del BEI (Banc Europeu d'Inversions) en les actuacions esmentades objecte de la queixa s'informa que este Servei no disposa de la informació relativa al finançament i la justificació de les despeses transferides pel Banc Europeu d'Inversions per als projectes València-Centres Escolars II i III ni dels compromisos adquirits a càrrec de tals fons, a l'efecte de donar complida resposta al que sol·licita.

D'altra banda, la nostra anterior resposta es va centrar a informar sobre la situació de cadascun dels 31 centres que se citaven en la queixa. No obstant això, seguint l'esperit de col·laboració existent amb eixa institució passem a ampliar-li la informació sobre les actuacions incloses en el Pla CREAESCOLA que ascendixen al total de 506 en tota la Comunitat Valenciana, de les quals 242 corresponen a la província de València, 165 a la província d'Alacant i 99 a la província de Castelló. D'estes, 87 actuacions es troben finalitzades a la província de València, 57 a la d'Alacant i 47 a la de Castelló.

Respecte de la solució immediata de les deficiències estructurals, arreglaments i reformes dels centres relacionats a través del Pla CREAESCOLA, indicar-li que esta Conselleria d'Educació, Cultura i Esport té com a objectiu fonamental la prestació d'un servei educatiu en condicions de màxima qualitat. La Conselleria ha realitzat sistemàticament actuacions encaminades al manteniment i reparació dels seus centres educatius. Prova d'això són les 1.174 actuacions realitzades en els últims 8 anys, fins a l'any 2012, que han implicat una inversió global de 69,6 milions d'euros a través del Pla MILLORESCOLA (amb 205 actuacions des de 2005) i obres menors (960 actuacions des de 2007).

Posteriorment, el ple del Consell d'11 de gener de 2013, va aprovar realitzar un pla de diagnòstic i revisió tècnica en els edificis i instal·lacions dels centres educatius públics de tota la Comunitat Valenciana, tot començant pels centres més antics, per a detectar les possibles deficiències que pogueren existir en les estructures dels edificis i previndre a temps. És el Pla de Revisió d'Infraestructures Educatives - PRIE.

Este Pla s'ha estructurat en tres fases. La Fase I consistix en la realització d'actuacions encaminades a assegurar les condicions d'estabilitat, seguretat i estancitat dels centres públics. En concret, a reparacions d'estructures i forjats, rehabilitació de cobertes d'edificis, reparació i substitució de falsos sostres i revestiments interiors, patologies en façanes, comprovació, substitució i adequació de les instal·lacions elèctriques i/o de calefacció. Esta fase està en procés i s'han acabat des de les direccions territorials competents en matèria d'educació un total de 122 actuacions (Alacant, 27; Castelló, 23; València, 72), de les que 80 ja s'han recepcionat.

La Fase 2 consistix en la revisió d'aquells edificis amb una antiguitat superior als 40 anys, per a determinar les patologies de cada centre i, més específicament, de cadascun dels seus possibles edificis. En total, afecta 396 centres públics. Les tres províncies han finalitzat la revisió, dins del calendari previst.

La Fase 3 consistix en l'execució de la fase 2, així com en les actuacions sobrevingudes no incloses en les fases anteriors, que requereixen una actuació urgent. Fins al mes d'octubre de 2014 les actuacions sobrevingudes ascendixen a 357 (150 actuacions a Alacant+60 actuacions a Castelló+147 actuacions a València), de les quals 216 ja han finalitzat.

És important tindre en compte que les actuacions descrites estan subjectes inicialment tant a la urgència en la seua execució com a la disponibilitat pressupostària existent.

La interessada no va formular cap al·legació a esta segona comunicació, per la qual cosa vam resoldre l'expedient amb les dades que hi ha i sobre la base dels fonaments següents.

En primer lloc, i com a qüestió prèvia, cal assenyalar que no s'escapa a esta institució que, en l'actual conjuntura de crisi econòmica, l'Administració Pública està obligada a optimitzar els recursos de què disposa la hisenda autonòmica, i no es tracta, segons el parer del Síndic de Greuges, d'impugnar els principis d'organització de recursos sinó d'aplicar-los amb la necessària flexibilitat en supòsits concrets, i en el cas que ens ocupa, així ho reconeix la pròpia Administració, en haver realitzat en alguns dels centres relacionats en la queixa diverses actuacions com a conseqüència d'haver sigut inclosos en el Pla PRIE (Pla per a la Revisió d'Infraestructures Educatives); però no s'han completat les seues diverses fases ni conclòs el programa Creaescola, nucli central de la queixa.

Esta institució, com és ben conegut, considera respecte dels centres docents, sostinguts totalment o parcialment amb fons públics, i que no reuniten les condicions idònies per a l'adequat exercici de l'activitat docent o les instal·lacions docents i/o esportives de les quals no reuniten les condicions de seguretat i salubritat per al desenvolupament integral dels alumnes, que, entre els molts factors que han de coadjuvar a l'assoliment d'una educació de qualitat resulta innegable el paper d'evident protagonisme que han d'exercir les instal·lacions escolars com a àmbit material en què ha de produir-se el desenvolupament de la funció docent, tal com s'ha declarat en contínues recomanacions contingudes en els diferents informes anuals presentats a les Corts.

Des d'este punt de vista, correspon a les diverses administracions implicades en l'organització i programació de l'activitat escolar, garantir a tots l'accés en condicions d'igualtat real i efectiva, a un ensenyament de qualitat i disposar els recursos necessaris que permeten als centres escolars satisfer les necessitats educatives dels seus alumnes fixats per les disposicions legals actualment vigents.

I, l'educació que s'oferix als alumnes dels centres docents ací relacionats és una educació que, d'acord amb la pròpia normativa vigent a este efecte, no és susceptible d'assolir el nivell de qualitat previst, ja que no s'havien posat a disposició del correcte desenvolupament de la funció docent aquelles infraestructures que la pròpia legislació considera com a mínimes per a assegurar una educació de qualitat; un dret a una educació de qualitat de la qual són titulars, no ho oblidem, tots els menors de la nostra Comunitat.

Una educació de qualitat que imposa a l'Administració, no sols l'obligació que els centres estiguen dotats de personal i dels recursos educatius i materials necessaris, sinó també que els edificis escolars reuniten els requisits mínims previstos en la legislació vigent, i d'ací deriva l'obligació pública d'adequar-los a les previsions legals que garantisquen la satisfacció del dret de tots a una educació de qualitat en termes d'igualtat efectiva; una adequació que, òbviament, no s'ha produït en els centres inclosos en el denominat pla Creaescola o en el pla PRIE i en els quals, de vegades, a pesar d'això, no s'ha realitzat cap actuació i es condemna els escolars a passar tota l'etapa de l'educació bàsica obligatòria en instal·lacions que, senzillament, no són aptes per a l'exercici de la funció docent, i que la pròpia Administració reconeix.

En definitiva, en relació amb els centres que ens ocupen, el resultat i el nucli central de la queixa va ser que, a pesar del temps transcorregut i a la seua inclusió en el denominat Pla Creaescola i/o en el Pla PRIE, els alumnes estaven ubicats en instal·lacions inadequades, per la qual cosa la situació descrita no va poder merèixer l'aprovació d'esta institució ja que, entre altres coses, l'Administració educativa no es va pronunciar, en absolut, sobre la conclusió dels

projectes ni sobre les actuacions necessàries que aquells requerien.

I, en alguns casos, no s'havia realitzat cap actuació ni sembla que estiguen previstes en un futur pròxim, tenint en compte les dificultats pressupostàries al·legades per l'Administració; i, justament la finalitat del programa Creaescola no és una altra que millorar la qualitat de les infraestructures d'ensenyament no universitàries i substituir-les per espais educatius adequats per a impartir una educació de qualitat i estos objectius van ser plasmats per la Generalitat en els següents objectius específics:

- Millora de la qualitat de l'ensenyament amb mètodes d'ensenyament més moderns i nous.
- Millora de l'entorn d'aprenentatge i creació d'instal·lacions que estimulen comportaments positius, assistència, èxit i aspiracions.
- Desenvolupament de la connexió a través d'Internet de tots els centres educatius de la xarxa CCE en la línia amb el Pla d'Acció e-Learning de la Comissió Europea.
- Substitució de 386 aules prefabricades existents per instal·lacions educatives permanents i modernes.
- Desenvolupament d'instal·lacions esportives amb un particular èmfasi en esports nàutics, igual que en esports de pilota en pistes populars a la Comunitat Valenciana.
- Contribució a la integració de famílies en les comunitats existents a València

L'execució del pla Creaescola, cofinançat pel BEI, incumbix exclusivament la Generalitat i la no-construcció de nous centres de conformitat amb allò que s'ha previst en el Pla, o l'adequació/rehabilitació d'estos, no pareix que s'haja aconseguit, sinó que es prolonga en el temps.

I, respecte de les previsions del Pla de Revisió d'Infraestructures Educatives (PRIE), destinat a garantir la seguretat i el bon estat de les infraestructures escolars, tampoc pareix que, a pesar de les inspeccions realitzades en nombrosos centres, sobretot en aquells amb més de 40 anys d'antiguitat, que hagen sigut desenvolupats les seues fases íntegrament i continua l'existència de centres docents necessitats d'actuacions urgents que o bé no han conclòs o bé estan en període de licitació, etc.

De conformitat amb les actuacions, recomanarem a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport que construïra/adequara els centres docents públics inclosos en el programa Creaescola i, sense més dilació, a completar la III Fase del pla PRIE i establir un pla d'actuació immediat per a esmenar les deficiències estructurals, arranjaments i reformes que es determinaren en tots els centres inclosos en el pla.

L'acceptació de la nostra resolució va determinar la conclusió de la nostra intervenció.

4. Educació especial i integració d'alumnes amb necessitats educatives especials

Els alumnes amb necessitats educatives especials tenen dret que l'Administració Pública els facilite l'accés als recursos, mitjans materials o ajudes específiques per a la seua participació en el procés d'aprenentatge en condicions d'igualtat respecte dels altres alumnes, per la qual cosa la satisfacció tardana i/o parcial d'estos preocupa i ocupa el Síndic de Greuges particularment, en ser entesa com a causa directa de prejudicis per a la igualtat en el gaudi del dret a l'educació, constitucionalment consagrat en l'article 27 i, per tant, a la plena integració social d'estos alumnes.

En este capítol, i sense ànim de ser exhaustius, hem de fer menció expressa d'aquelles queixes tramitades durant 2015 d'especial significació i rellevància en esta matèria, i, entre estes, l'assenyalada amb el núm. 1410148 i en la qual l'interessat, substancialment, manifestava que la Conselleria d'Educació va reconèixer el seu fill com a beneficiari directe d'una ajuda de transport i menjador escolar ateses les seues necessitats educatives especials que en ell concorrien en tindre reconeguda una gran dependència (grau 3 nivell 1).

No obstant això, a pesar de tindre dret a eixa beca de menjador, el xiquet no podia disposar d'esta ja que portava una dieta especial que l'obligava a dinar al seu domicili, per la qual cosa els seus pares no realitzaven diàriament dos trajectes, sinó quatre, entre el domicili familiar i el centre escolar, entre els quals existia una distància superior a 3 quilòmetres.

No obstant això, durant els cursos 2012/13 i 2013/14 només va percebre una ajuda anual de 261,55 € per al transport (com si sols necessitara dos trajectes diaris) i no va poder disposar de la de menjador, a la qual va renunciar per les causes mèdiques apuntades.

El promotor de la queixa demanava que se li reconeguera la necessitat de realitzar quatre trajectes diaris i l'aportació econòmica corresponent, atés que a més estalvia a l'Administració l'ajuda de menjador a què tenia dret, una prestació anual més onerosa que la de transport per a l'Administració.

En considerar que la queixa reunia els requisits exigits per la Llei reguladora d'esta institució, va ser admesa a tràmit i vam demanar un informe a la Conselleria d'Educació que el va emetre en el sentit següent:

L'informe que la quantia anual de l'ajuda concedida no és de 261,55 € sinó de 523,10 € en compliment del que disposa l'Ordre 49/2014, de 18 de juny, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, per la qual s'aproven les bases reguladores i es convoquen les ajudes individuals per al servici de transport escolar per al curs 2014-2015.

En efecte, en aplicació de l'Ordre 49/2014, de 18 de juny, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, per la qual s'aproven les bases reguladores i es convoquen les ajudes individuals per al servici de transport escolar per al curs 2014/15, en l'article 8 indica que:

8.1. La determinació de la quantia de les ajudes individualitzades estarà en relació amb la distància en quilòmetres entre el centre receptor i el domicili habitual de l'alumne o alumna, calculada en línia recta o pel trajecte més curt en el cas de zones amb especials dificultats orogràfiques.

8.2. (...)

8.3. En el cas d'alumnes d'educació especial la quantia màxima de les ajudes resta establida de la manera següent:

Distància	Import màxim per curs
Menys de 6 km	523,10 euros

Per tant, l'interessat va rebre per al curs 2014/15 l'import màxim previst en l'esmentada Ordre per a l'ajuda al transport per a distàncies inferiors a 6 km, unes ajudes concebudes per a sufragar part del cost de dos desplaçaments diaris des del domicili habitual fins al centre escolar.

No obstant això, el pare de l'alumne desitjava conèixer el perquè de les prestacions reconegudes en els cursos 2012/13 i 2014/15, en què sols va percebre (o li van reconèixer, perquè les del curs 2013/14 no les havia cobrat en data formular la seua queixa davant del Síndic de Greuges) 261,55 €.

Després de requerir un segon informe, a fi de proveir millor, la resposta de la Conselleria va ser la següent:

En relació amb l'ampliació d'informació sol·licitada respecte de la queixa núm. 1410148 referent a la quantia de l'ajuda individual per al transport escolar de l'alumne (...), l'informe que, si bé la convocatòria corresponent al curs 2014-2015 la quantia de les esmentades ajudes per a l'alumnat d'educació especial ve fixada per la pròpia convocatòria segons la distància existent entre el domicili de l'alumne i el centre educatiu on està escolaritzat, en este cas 523,10€, en les convocatòries corresponents als cursos 2012/2013 i 2013/2014, la determinació de la quantia corresponent als alumnes d'Educació Especial estava fixada, dins d'un interval establert en la pròpia convocatòria, per la Direcció Territorial competent, tenint en compte les necessitats específiques de l'alumne i prèvia presentació per part dels interessats d'un pressupost on es detallara el cost del servei, sense que la quantia poguera superar els marges establerts segons la distància existent entre el domicili de l'alumne i el del centre docent.

En el cas (...) atenent a la distància existent entre el seu domicili i el centre educatiu, 3km i a les circumstàncies específiques del cas, la Direcció Territorial d'Alacant va resoldre fixar la quantia de l'ajuda en 261,55 €.

I, en efecte, segons la Resolució de 13 de juny de 2012, de la Direcció General d'Ordenació i centres Docents, i la de 20 de juny de 2013, de la Direcció General de centres i Personal Docent, sobre el servei complementari de transport dels centres públics de titularitat de la Generalitat per als cursos 2012/13 i 2013/14, respectivament, en el cas d'alumnes d'educació especial, la quantia de les ajudes van ser:

Distància	Import anual	
	Des de	Fins a
De 3 a 5 km	261,55 euros	653,87 euros

És a dir, la Conselleria va aplicar en este cas el mínim possible per a adjudicar l'ajuda a l'interessat, per la qual cosa considerem que en atorgar la menor de les ajudes possibles va atendre a la distància existent entre el seu domicili i el centre educatiu, 3 km, però no a les circumstàncies específiques del cas.

En conseqüència, i una vegada aclarida la qüestió i acreditat que la Conselleria es va sotmetre a les Ordes i Resolucions esmentades, es fa necessari realitzar una reflexió.

1. En les resolucions de 2012 i 2013 s'establix en els seus articles 6 que:

La determinació de la quantia corresponent als alumnes d'Educació Especial es realitzarà per la direcció territorial competent, tenint en compte les necessitats específiques de l'alumne i prèvia presentació per part dels interessats d'un pressupost on es detalle el cost del servei, sense que la quantia puga superar els marges establerts segons la distància existent entre el domicili de l'alumne i el del

centre docent.

Esta especificació, prevista oportunament per la Conselleria, haguera sigut suficient perquè la Direcció Territorial haguera valorat i tingut en compte les circumstàncies concretes d'este cas, en el qual, com s'ha dit, els pares havien de realitzar no dos, sinó quatre trajectes diaris des del domicili a l'escola, i augmentava el doble el cost del servici.

Les circumstàncies mèdiques (indefugible necessitat de menjar a casa per l'específica dieta prescrita) haurien d'haver sigut tingudes en compte i ateses, i atés que les resolucions d'eixos anys preveien un import anual mínim (el que se li va adjudicar) i un màxim, se li havia d'haver atorgat una ajuda major, sens dubte la major, perquè eixa ajuda màxima estaria prevista per a distàncies de 5 km (10 en total) i l'alumne realitza, diàriament, més de 12 km (quatre trajectes de més de 3 km cadascun).

És per això que ens sorprenia, desfavorablement, comprovar que l'especificació esmentada no s'havia reproduït en l'Ordre de 2014 i en la qual no hi ha cap referència a tindre en compte les necessitats específiques de l'alumne.

2.- En les resolucions de 2012 i 2013 i en l'ordre de 2014 s'adjunten els annexos corresponents per a complementar conjuntament les sol·licituds d'ajudes de menjador i transport (en els anys 2012 i 2013 inclús també les de llibres de text).

I atés que els beneficiaris que complisquen els requisits fixats en la norma poden ser creditors tant de l'ajuda al transport individual com de menjador, i en suport a la llibertat d'elecció dels pares dels alumnes i a fi de garantir l'atenció a les necessitats específiques d'estos, considerem desitjable que es permetera sol·licitar ajuda al transport per a quatre trajectes, i anara l'alumne a dinar a sa casa en el cas de renunciar a sol·licitar l'ajuda de menjador, i tenint en compte, d'altra banda, que efectivament resultaria menys oneros per a les arques públiques.

De conformitat amb el que hem dit, suggerírem a la Conselleria d'Educació la possibilitat de preveure en successives convocatòries, l'elecció entre, d'una banda, ajuda individual al transport de dos viatges i ajuda per a menjador, o, d'altra banda, ajuda al transport per a quatre viatges.

Així mateix, instàrem l'Administració, a fi de poder atendre les necessitats específiques d'este alumne atesa la seua dependència i la dieta que ha de seguir per prescripció mèdica, que valorara que l'import de l'ajuda individual al transport que mereixia percebre era la del doble de què se li havia adjudicat atés que eren quatre i no dos els trajectes obligats a realitzar i a una distància de més de 10 km fins a 15 km.

La resolució formulada va ser acceptada per l'Administració i vam donar per finalitzada la nostra actuació.

D'altra banda, la disconformitat amb l'informe emés per l'orientadora d'un CEIP d'Ontinyent i del director del Servici Psicopedagògic Escolar, base de la denegació d'una ajuda per a l'alumnat amb necessitat específica de suport educatiu a un alumne d'educació infantil, va ser el nucli de la queixa núm. 1500246.

L'interessat va formalitzar telemàticament la sol·licitud per al seu fill, dins del termini i en la forma escaient, establits per la Resolució de 3 de juliol de 2014, de la Secretaria d'Estat

d'Educació, Formació Professional i Universitats, i també telemàticament li va ser notificada la denegació pels motius següents:

- Ajuda de material didàctic: sol·licita ajuda no convocada per al nivell d'Educació Infantil.
- Ajuda de reeducació i llenguatge: té coberts els servicis de reeducació pedagògica i llenguatge en el centre escolar.

L'Administració educativa va informar que per a obtenir la condició de beneficiari, l'article 2 de l'esmentada Resolució establia que l'alumnat ha de presentar necessitats educatives especials derivades de discapacitat o trastorn greu de conducta, acreditat per mitjà d'alguna de les vies següents:

- Certificat d'un equip de valoració i orientació d'un centre base de l'Institut de Majors i de Servicis Socials o òrgan corresponent de la comunitat autònoma.
- Certificat d'un equip d'orientació educativa i psicopedagògica o del departament d'orientació dependents de l'Administració educativa corresponent.
- Certificat de discapacitat.

L'Administració educativa va concloure que:

quant a les ajudes de material didàctic, l'article 7 preveu les ajudes per als nivells d'Educació Primària, Educació Secundària Obligatòria, Programes de Qualificació Professional Inicial, Formació Professional Bàsica, Formació per a la transició a la vida adulta, així com la resta de nivells de l'ensenyament postobligatori, de manera que no correspon a l'alumne (...) esta ajuda per estar matriculat en el nivell d'Educació Infantil.

D'altra banda, i respecte a les ajudes de reeducació pedagògica i llenguatge, el mateix article 7 disposa que les sol·licituds d'estes ajudes hauran d'anar acompanyades de la documentació següent:

-Informe específic de l'equip d'orientació educativa i psicopedagògica o del departament d'orientació en què es detalle l'assistència educativa que es considere necessària per a la seua correcció, la duració previsible de l'assistència i les condicions que garantisquen la seua prestació.

-Certificació expedida per l'inspector de la zona o de l'equip d'orientació dependent de les administracions educatives en què s'acredite:

1r La necessitat de rebre estos tractaments per la inexistència o insuficiència de l'atenció pedagògica proporcionada pel centre en què està escolaritzat l'alumne sol·licitant.

2n La inviabilitat de matriculació de l'alumne sol·licitant en un centre que dispose del servici de reeducació requerit.

- Certificació acreditativa del cost mensual del servici expedida pel centre o reeducador que el preste. Als efectes de la determinació de la quantia de l'ajuda que cal concedir, es considerarà, com a màxim, el cost meritat durant els 10 mesos

del curs escolar.

Tercer. Arran de la denegació de l'ajuda (...) va presentar reiteradament davant de la Direcció Territorial d'Educació, Cultura i Esport de València, diversos escrits en què manifestava la seua disconformitat amb l'informe emés pel SPE durant la tramitació de l'expedient i aportava informes mèdics a fi de motivar les seues al·legacions.

Des de la Direcció Territorial, i d'acord amb la recomanació del Síndic de Greuges, a causa de la queixa plantejada anteriorment per l'interessat en el curs 2013-2014 amb el mateix fonament (queixa núm. 1409542), de motivar raonadament aquelles decisions que comporten la impossibilitat d'accedir a estes ajudes així com de permetre la participació de l'interessat en el procediment, es va sol·licitar nou informe fonamentat al SPE, el qual en el seu informe de data 19 de gener de 2015 manifesta les consideracions següents:

Les dificultats de (...) se centren fonamentalment en la seua interacció social (...). Els problemes de llenguatge estan relacionats més aviat amb el seu ús funcional en la interacció personal.

En entrevistes personals amb els pares per part de l'orientadora s'ha recomanat que (...) realitze activitats fora del col·legi de caràcter lúdic que impliquen interacció amb els seus iguals.

L'article 18.5. de l'Ordre de 16 de juliol de 2001, per la qual es regula l'atenció educativa a l'alumnat amb necessitats educatives especials escolaritzat en centres d'Educació Infantil (2n cicle) i Educació Primària (DOCV núm. 4087 de 17.09.2001) disposa que la intervenció del mestre o mestra d'Educació Especial de l'especialitat Pedagogia Terapèutica podrà realitzar-se dins o fora de l'aula ordinària. Les sessions impartides fora del grup ordinari de l'alumne o alumna no hauran de superar les cinc sessions setmanals de mitjana. (Atenció a 8 (...) per l'especialista de pedagogia terapèutica 3 sessions de 45'grupals dins de l'aula ordinària).

L'article 19.3 estableix que la intervenció en Audició i Llenguatge es determinarà segons la patologia (tal com apareix a continuació) i de l'edat de l'alumne o alumna (tindran atenció prioritària els xiquets o xiquetes de menor edat), segons l'ordre següent de preferència: 7é) Alumnes i alumnes amb altres dificultats: dislàlies, retard del llenguatge associat a deficiència intel·lectual, desorganització del llenguatge com a conseqüència de trastorns de la personalitat, etc. (categoria on se situa l'alumne).

Segons disposa l'article 19.5 les sessions tindran una duració recomanada compresa entre un mínim de 30 i un màxim de 45 minuts.

Així mateix, l'article 19.6 estableix que, a nivell orientatiu, les sessions d'atenció a l'alumnat seran: 7é) Alumnes i alumnes amb altres dificultats relacionades amb el llenguatge: 1 sessió setmanal. (Atenció a (...) per l'especialista d'audició i llenguatge 2 sessions de 45' grupals fora de l'aula ordinària, les 3 sessions inicials es van passar a dos amb l'acord dels pares en reunió celebrada a l'inici del curs 2014/2015).

Una vegada emés l'informe, en data 23 de gener, va ser traslladat a l'interessat des de la Direcció Territorial un escrit a fi de comunicant-li que tant l'orientadora educativa del Gabinet Psicopedagògic, com el director del SPE d'Ontinyent, es ratificaven en el seu primer informe de data 26 de setembre de 2014 en el qual s'indica que l'assistència educativa proporcionada pel centre en què l'alumne està matriculat era prou per a la seua correcció en atenció a les seues necessitats, atès que el nombre de sessions que rep l'alumne en el CEIP d'Ontinyent estava dins dels marges que indica l'Ordre de 16 de juliol de 2001, i l'assistència que rep l'alumne concretament és de 3 sessions de 45' grupals per a reeducació pedagògica i de 2 sessions de 45' grupals per a reeducació de llenguatge.

Per tot això, la Direcció Territorial va considerar que s'havia actuat correctament, tant en la proposta de denegació de l'ajuda sol·licitada sobre la base de l'informe emés pel SPE, d'acord amb el que disposa la convocatòria d'ajudes del Ministeri d'Educació, com en la suficient motivació que servix de fonament a l'òrgan de selecció en formular la proposta, tal com estableix l'article 54 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i volia dir que l'interessat disposava, no obstant això, de la possibilitat d'interposar recurs de reposició davant de la denegació de l'ajuda sol·licitada.

L'interessat, en el seu escrit d'al·legacions va fer insistència en el fet que, en cap cas, la mare del menor hauria acceptat la proposta de dues sessions setmanals d'audició i llenguatge.

Arribats a este punt, i després de la detinguda lectura de l'escrit inicial de queixa, de l'informe remés per l'Administració i de les al·legacions presentades pel ciutadà, vam resoldre la present queixa amb les dades que consten en l'expedient.

En este sentit, i com bé van indicar les parts, tant la Conselleria d'Educació com el propi interessat, esta queixa és continuació d'una queixa anterior (la núm. 1409542) en la qual fixem el problema de fons en la falta de motivació i d'anàlisi de la situació que havia desembocat en la impossibilitat del menor afectat d'accedir a unes determinades ajudes.

Tanmateix, esta vegada constatem que la Conselleria havia fet un esforça més gran per a motivar cadascuna de les decisions i acords adoptats, i no consideràvem necessari reproduir gran part de la resolució que formulàrem al moment oportú.

Com ja apuntàrem, des d'esta institució no podem abordar i discutir el fons dels informes realitzats per especialistes sobre la idoneïtat de rebre més o menys hores de reeducació pedagògica i de reeducació del llenguatge i, a més, en el curs 2014/15 s'havia sol·licitat una segona revisió.

No obstant això, sí que és evident que hi ha una discordança concreta i absoluta en l'afirmació que realitza la Conselleria en el seu Informe de 24 de febrer de 2015 en l'apartat:

Així mateix, l'article 19.6 estableix que, a nivell orientatiu, les sessions d'atenció a l'alumnat seran: 7é) Alumnes i alumnes amb altres dificultats relacionades amb el llenguatge: 1 sessió setmanal. (Atenció a (...) per l'especialista d'audició i llenguatge 2 sessions de 45' grupals fora de l'aula ordinària, les 3 sessions inicials es van passar a dos amb l'acord dels pares en reunió celebrada a l'inici del curs 2014/2015).

En les seues al·legacions l'interessat va negar amb rotunditat este suposat acord, per la qual

cosa recomanarem a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport que revisara les hores correctores atorgades en el present curs per si fóra convenient la seua ampliació, en especial respecte de les dues sessions de 45' d'audició i llenguatge perquè, atesa la manifesta voluntat dels pares i els antecedents que es troben en l'expedient, foren 3 sessions tal com es feia en el curs anterior.

I també suggerirem a l'Administració educativa que els responsables educatius més immediats i pròxims al menor abordaren directament amb els pares la solució idònia atenent als informes mèdics i psicològics i a les possibilitats del centre escolar on estava matriculat.

L'Administració educativa va considerar, amb vista a la recomanació i suggeriment formulats per esta institució, que ja s'havien dut a terme tant per part de la mestra especialista en audició i llenguatge com per la direcció del centre i el director del SPE d'Ontinyent. Amb data 27 d'abril de 2015, la Resolució, que es pot consultar en la nostra pàgina web, va ser acceptada.

D'altra banda, l'incompliment, en una localitat castellonenca, de l'article 87 de la LOE i de la LOMCE, que estableix el deure de l'Administració de garantir una escolarització equilibrada d'alumnes amb necessitats de compensació educativa, i la no-aplicació dels articles 22, 23 i 24 de l'Ordre 14/2013 de 4 d'abril, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, va determinar l'admissió a tràmit de la queixa núm. 1409555.

Una vegada conculsa la tramitació ordinària de la queixa, el Síndic de Greuges va dirigir una recomanació a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport que va ser acceptada i que es va basar en els següents fonaments.

En primer lloc, i com a qüestió prèvia és necessari fixar el concepte d'alumne amb necessitat específica de suport educatiu, i de conformitat amb el que preveu la Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació, és aquell que, per presentar necessitats educatives especials, per dificultats d'aprenentatge, per les seues altes capacitats intel·lectuals, ja que s'havia incorporat tardanament al sistema educatiu, o per condicions personals o d'història escolar i que requereisca una atenció educativa diferent de l'ordinària perquè pugua aconseguir el màxim desenvolupament possible de les seues capacitats personals i, en tot cas, els objectius establits amb caràcter general per a tot l'alumnat.

I, a este efecte, i per a facilitar la seua escolarització i garantir que el dret a l'educació, dret consagrat constitucionalment (art. 27), siga real i efectiu, l'Administració educativa ha de reservar-los fins al final del període de preinscripció i matrícula una part de les places en els centres públics i privats concertats, tenint en compte que com bé assenyala la Llei orgànica 2/2006, d'educació, en la seua redacció consolidada després de l'entrada en vigor de la Llei orgànica 8/2013, de 9 de desembre, per a la millora de la qualitat educativa, en l'article 87 (i el compliment de la qual s'exigix en la presenta queixa) que preveu l'equilibri en l'admissió d'alumnes i que assenyala expressament el següent:

A fi d'assegurar la qualitat educativa per a tots, la cohesió social i la igualtat d'oportunitats, les administracions garantiran una adequada i equilibrada escolarització de l'alumnat amb necessitat específica de suport educatiu. Per a això, establirà la proporció d'alumnes d'estes característiques que hagen de ser escolaritzats en cadascun dels centres públics i privats concertats i garantiren els recursos personals i econòmics necessaris als centres per a oferir este suport.

La incorporació al sistema educatiu valencià de l'alumnat amb necessitats específiques de suport educatiu està regulada pel Decret 42/2013, de 22 de març, del Consell, de modificació del Decret 33/2007, de 30 de març pel qual es regula l'accés als centres docents públics i privats concertats que impartixen ensenyaments de règim general i l'Ordre 14/2013, de 4 d'abril, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport per la qual es regula el procediment d'admissió de l'alumnat en els centres docents públics i privats concertats que impartixen ensenyaments en Educació Infantil, Primària, ESO i Batxillerat a la Comunitat Valenciana.

I, a este efecte, cal assenyalar que, pel que fa a la distribució de places escolars vacants (i també objecte de la present queixa) la comissió d'escolarització municipal és qui determinarà, després de demanar els informes necessaris dels servicis socials de l'ajuntament de què es tracte, dels centres d'atenció primerenca, si n'hi ha, dels servicis psicopedagògics escolars i/o gabinets psicopedagògics municipals de la institucions sanitàries i dels propis centres docents, una circumstància que, segons es desprén de l'informe emés i que consta en l'expedient, sí que es va realitzar a instàncies de la Inspecció educativa de la Direcció Territorial d'Educació de Castelló, i aportava les dades anteriorment ressenyades.

No obstant això, i segons va reconèixer la pròpia Administració educativa, a la localitat de Vila-real la població amb alumnat amb necessitats de compensació es concentra al voltant de determinats centres: CEIP Concepció Arenal, Carlos Sarthou i Pascual Nacher, i que no accepten esdevenir CAE, per la qual cosa quedaria palés l'incompliment del que preveu l'article 87 anteriorment citat.

D'altra banda, la concentració d'estos alumnes amb necessitats específiques de suport educatiu en determinats centres de Vila-real confirmava la vulneració de l'article 23 de l'Ordre 14/2013, de 4 d'abril esmentada, sobre distribució de places escolars reservades, ja que estableix que la comissió d'escolarització municipal ha de reservar els llocs de manera que es garantisca que l'alumnat objecte d'escolarització per mitjà d'este procediment no es concentre en un o en uns pocs centres de la localitat, i efectuar la seua distribució equitativa entre tots els centres públics i privats concertats de l'àmbit geogràfic sobre el qual la comissió d'escolarització té competències.

Els articles següents estableixen clarament el procediment que s'ha de seguir per a la incorporació al sistema educatiu de l'alumnat que presenta necessitats de suport educatiu, per la qual cosa no s'entén l'argument de l'Administració educativa en assenyalar que, en la pràctica, aplicar estos principis enunciats per a l'alumnat amb necessitats de compensació educativa en tindre un procediment confús que seria necessari aclarir en els diferents processos de detecció, documentació, reserva, distribució i assignació ja que estan reflectits en l'Ordre de 4 de juliol de 2001, de la Conselleria de Cultura i Educació i en l'Ordre 14/2013, de 4 d'abril, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport.

I, a la localitat de Vila-real, després de demanar els informes pertinents, el resultat va ser, com s'ha dit, el següent:

- 9 alumnes detectats pels centres docents
- 17 alumnes detectats per AMICS (Servici de Mediació de l'Ajuntament)
- 3 alumnes/as detectats per la Joventut Antoniana
- 3 alumnes detectats per Creu Roja
- 1 alumne detectat pels Servicis Socials Municipals

I, a més, 20 alumnes que ja tenien escolaritzats en els centres i que no podien ser canviats de centre.

El resultat del treball de la Comissió d'Escolarització Municipal va determinar, a més, la reserva de llocs de treball en atenció als domicilis respectius de les famílies, però amb la condició que les famílies afectades havien de sol·licitar plaça escolar per mitjà del procediment establert en la normativa vigent, Ordre 14/2013, de 4 d'abril i amb el criteri de respectar la presència de germans en el centre i el domicili familiar només el CEIP Concepció Arenal va quedar amb 11 alumnes, 3 dels quals no es van acollir a la reserva de plaça i que sumats a la resta d'alumnes del centre fan que este siga atés amb recursos econòmics i personals pel Contracte-Programa, per no voler el centre demanar la catalogació de centre CAES; i, quelcom semblant, segons informe de la Conselleria, va ocórrer amb el CEIP Carlos Sarthou Carreres que va escolaritzar set alumnes tal com havia determinat la Comissió Municipal d'Escolarització, d'ells, 24 en Educació Infantil de 3 anys.

Vistes les actuacions, concloem, analitzades les dades facilitades per la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport sobre l'escolarització a Vila-real d'alumnes amb necessitats de compensació educativa, el desequilibri existent en l'escolarització d'este alumnat, tant en les etapes d'Educació Infantil i Primària com en ESO i, en conseqüència, l'incompliment del que preveu l'article 87 de la LOE i de la LOMCE que estableix el deure de les administracions públiques de garantir una escolarització equilibrada dels alumnes amb necessitats de compensació educativa.

De conformitat amb tot el que hem explicat, i amb el que preveu l'article 29 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, recomanarem a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport que en casos com l'analitzat promoguera les actuacions necessàries per a garantir en totes les localitats, inclosa Vila-real, una escolarització equilibrada de l'alumnat amb necessitats de compensació educativa de conformitat amb el que preveu el procediment establert en els articles 22, 23 i 24 de l'Ordre 14/2013, de 4 d'abril, i que es mantinga la reserva de places fins al final del període de preinscripció i matrícula, tal com assenyala l'article 87.2 de la LOE i LOMCE a fi de garantir una adequada i equilibrada escolarització d'estos alumnes.

D'una altra banda, en la queixa núm. 1511755, la Presidenta del CPEE Lo Morant, d'Alacant i altres, exposaven els següents fets i consideracions:

(...) dins del sistema educatiu els centres CPEE són els que reben els alumnes amb una salut més fràgil, a causa de les necessitats especials i permanents «que els acompanyaran tota la vida» (...) en conseqüència, dins de totes les modalitats d'escolarització existents els centres específics han de convertir-se en la prioritat de les autoritats competents que regulen, organitzen i dirigeixen l'educació (...) en este sentit, dins de les poblacions escolars dels centres específics, hi ha alumnes que presenten greus problemes d'agressivitat amb si mateixos, amb els seus companys i amb els professionals que interactuen amb ells (...) esta situació posa en perill la integritat física dels alumnes «que es troben indefensos davant de les agressions per les greus plurideficiències que presenten» (...) la majoria dels alumnes «no tenen l'instint necessari per a anticipar el perill, posseïxen un nivell d'autonomia molt baix, amb greus problemes de mobilitat, la qual és inexistent en alguns casos, amb la qual cosa ens és molt difícil allunyar-los del perill» i el seu estat de salut, fràgil, amb malformacions i lesions que s'agreujarien considerablement amb una mala caiguda o un colp (...) ateses les circumstàncies exposades demanen la mediació del Síndic de Greuges perquè l'Administració educativa preveja com a

possibles solucions les següents: 1) traslladar els alumnes a centres especialitzats que disposen de recursos tant personals (zelador, personal de seguretat...) com materials (espais segurs i preparats...) per a oferir-los una resposta adequada a les seues necessitats; 2) dotar els centres, fins que no existisquen centres especialitzats per a esta finalitat, d'aules específiques d'espais segurs i preparats, i de persones especialitzades i amb competència en la contenció de les conductes agressives que presenten estos alumnes.

Una vegada admesa a tràmit la queixa la vam traslladar a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport amb l'objecte de contrastar les al·legacions formulades pels interessats i amb la demanda que ens remetera informació suficient sobre la realitat d'estos fets i de la resta de circumstàncies concurrents en el present supòsit.

La comunicació rebuda de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport donava compte del següent:

La Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport és conscient que l'alumnat escolaritzat en els centres específics d'educació especial presenta necessitats educatives greus i permanents d'indole molt diversa, amb diferents graus d'afectació i acompanyades de vegades de quadres greus de conducta.

Aquestes problemàtiques requereixen un abordament sistèmic i multidisciplinari des de l'àmbit familiar, educatiu, social i sanitari, per a assolir que les intervencions resulten eficaces.

Actualment les modalitats d'escolarització per a l'alumnat amb necessitats educatives especials poden ser: centre ordinari, unitats específiques especialitzades en centres ordinaris i centres d'educació especial, a temps complet o de manera combinada entre dues modalitats. Com a complement a esta oferta hi ha en l'actualitat unitats específiques terapèutiques per a alumnat amb trastorns greus de conducta, que tenen caràcter experimental.

A més, per a la seua atenció compten amb recursos personals complementaris de Pedagogia Terapèutica, Audició i Llenguatge, educador i fisioterapeuta, i dels recursos materials i ajudes tècniques que puguen necessitar per al seu accés al currículum.

Els centres d'educació especial queden adscrits a centres de salut que faciliten el servici d'infermeria.

Des de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport tenim el propòsit d'estudiar, revisar i posar en marxa, en cas que no existiren i dins d'allò possible, els mitjans i recursos personals, materials i organitzatius necessaris per a l'adequada escolarització i atenció a la diversitat de tot l'alumnat, especialment d'aquell que presenta major vulnerabilitat.

Els interessats, als quals vam traslladar la comunicació rebuda, no van formular cap al·legació, per la qual cosa vam resoldre l'expedient amb les dades que hi figuraven i sobre la base dels arguments següents.

La situació en què, malauradament, sovint es troben els xiquets que patixen discapacitat i diverses patologies greus associades a la seua discapacitat, i que a l'hora d'accedir a l'escola

no tenen la imprescindible dotació d'educadors i professionals de suport o fisioterapeutes, logopedes, pedagogia terapèutica, audició i llenguatge, educador o personal diplomats universitari en infermeria, etc., per a facilitar la seua integració, ha sigut objecte d'especial dedicació i atenció per part del Síndic de Greuges i, en este sentit, són constants les resolucions dirigides a l'Administració Pública Valenciana perquè dispose els recursos materials i humans necessaris perquè els alumnes amb necessitats educatives especials, temporals o permanents, sensorials, físiques o psíquiques, o de qualsevol altra índole, puguen assolir els objectius que dins del sistema educatiu estan establits amb caràcter general per a tots els alumnes, i perquè els oferisca una atenció especialitzada.

Es tracta d'una atenció que el Síndic de Greuges entén que ha de ser prestada d'acord amb els principis de no-discriminació i normalització educativa i que, òbviament, ha de passar per la dotació als centres docents sostinguts totalment o parcialment amb fons públics de personal especialitzat i dels recursos necessaris per a garantir la seua plena escolarització i 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 s'escau, ha d'incloure l'orientació a les famílies per a la necessària cooperació entre l'escola i la família.

És per això que el Síndic de Greuges ha fet seues les reivindicacions d'aquelles associacions de pares i mares de xiquets amb necessitats educatives especials, o de pares individualment, i que demanen la mediació d'esta institució perquè l'Administració pública cree i dote de professionals específics i de recursos com ara pedagogia terapèutica, audició i llenguatge, educador, fisioterapeuta, així com dels recursos materials i ajudes tècniques necessaris per a assolir els objectius del currículum. I, fonamentalment, la dotació de llocs de diplomats universitaris en infermeria en aquells centres docents que escolaritzen alumnes amb necessitats educatives especials i que presenten trastorns associats a diverses patologies.

En conseqüència, són constants les resolucions dirigides pel Síndic de Greuges tant a la Conselleria d'Educació com a la de Sanitat per recomanar-los que, en l'àmbit de les seues competències respectives, promoguen la creació i dotació d'infermers escolars en els centres específics d'educació especial i que aquells tinguen una presència permanent en els edificis escolars per a atendre'ls durant la jornada lectiva.

I, en este sentit, i pel que fa a l'acceptació de les resolucions, el Síndic de Greuges es va congratular de l'elaboració, no sols d'un protocol d'actuació per a l'atenció sanitària de l'alumnat amb problemes de salut crònics en els centres d'educació especial i en eixos centres d'educació obligatòria que tinguen escolaritzats alumnes amb necessitats educatives especials, sinó també que la nova Llei 10/2014, de 29 de desembre, de la Generalitat, de salut de la Comunitat Valenciana establisca en l'article 58.8 que:

Els centres docents específics d'educació especial estaran dotats de personal d'infermeria que dependran orgànicament del departament sanitari corresponent.

Les resolucions, generalment individuals, de pares d'alumnes que demanen la nostra mediació per a la dotació de professionals especialitzats i recursos materials destinats a eliminar qualsevol obstacle que impedisca la normalització educativa d'este grup heterogeni d'alumnes, també estan sent constants, tal com es pot comprovar en la nostra pàgina web.

De conformitat amb tot el que hem dit, suggerirem a la Conselleria d'Educació, Investigació,

Cultura i Esport que promoguera les actuacions necessàries per a revisar i posar en marxa, en el cas que no existiren, els mitjans humans i materials i organitzatius necessaris per a l'adequada escolarització dels alumnes del CPEE Lo Morant, d'Alacant, i procurar no sols la seua seguretat sinó també la dels professionals que els atenen i, si escau, arbitre les mesures necessàries per a dotar l'esmentat centre d'un diplomata universitari en infermeria per a donar cobertura sanitària durant tota la jornada lectiva i en el propi centre a l'alumnat.

En el moment de tancar el present Informe anual a les Corts, la resolució està pendent de la seua acceptació o no, en els termes de l'article 29 de la Llei 11/1988, reguladora del Síndic de Greuges.

5. Altres aspectes del dret a l'educació

5.1. Denegació de beca de transport escolar a alumne de formació professional bàsica

En la queixa núm. 1506066 la promotora mostrava la seua disconformitat amb la denegació, al seu fill, alumne de formació professional bàsica, d'una ajuda individual de transport escolar per al curs 2014/15 sol·licitada a l'empara de l'Ordre 49/2014 de 18 de juny, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, i que, per resolució provisional li havia sigut reconeguda i, posteriorment, denegada mitjançant una resolució definitiva per no complir els requisits, ja que a criteri de l'Administració, els alumnes de formació professional bàsica no estan inclosos en l'Ordre en què s'establixen els requisits que s'han de complir per a poder ser beneficiari d'estes beques.

La certesa de la interessada sobre que li seria concedida l'ajuda, basada en la resolució provisional a què s'ha fet referència, va determinar que no sol·licitara beca de transport al Ministeri d'Educació, Ciència i Esport.

Després de ser admesa la queixa demanàrem informació detallada de l'Administració educativa, que es va pronunciar en els termes següents:

Primer. L'Ordre 49/2014, de 18 de juny, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, per la qual s'aproven les bases reguladores i es convoquen les ajudes individuals per al servei de transport escolar per al curs 2014-2015 estableix en l'article 2.1 que: podran ser beneficiaris de les ajudes regulades en la present ordre l'alumnat d'Educació Primària, educació especial i Educació Secundària Obligatòria, escolaritzat en centres públics dependents de la Generalitat, que complisquen algun dels següents requisits i sempre que no puguen ser inclosos en cap de les rutes de transport col·lectiu autoritzades.

Segon. La Resolució de 17 de juny de 2014, de la Direcció General de Centres i Personal Docent, per la qual s'establixen les condicions per a ser usuari del servei de transport escolar col·lectiu per al curs 2014-2015 concreta en l'article tercer apartat b), qui té dret a les ajudes individuals de transport escolar, i així: l'alumnat que tenint dret a ser beneficiari del servei escolar de transport, per complir els requisits establits, no puga ser inclòs en cap de les rutes de transport col·lectiu autoritzades.

Amb més motiu, en l'article 4.1, afegit que: serà beneficiari del servei de transport escolar en la seua modalitat de transport escolar col·lectiu, l'alumnat d'Educació Primària, educació especial i Educació Secundària Obligatòria, que complisca

algun dels següents requisits.

Tercer. Com que ni l'Ordre 49/2014 ni la Resolució de 17 de juny de 2014 esmenten expressament la Formació Professional Bàsica, esta Direcció Territorial va elevar consulta a la Direcció General de Centres i Personal Docent perquè esta indicara per escrit com procedir amb els alumnes d'eixa opció educativa. No s'ha rebut fins avui cap instrucció escrita respecte d'això. No obstant això, sí que s'ha rebut la següent indicació verbal: tots aquells alumnes de Formació Professional Bàsica que puguen integrar-se en una ruta de transport col·lectiu sense generar increment de despeses seran autoritzats. Totes les ajudes individuals per al servici de transport escolar sol·licitades per alumnes de la Formació Professional Bàsica seran denegades per no citar este ensenyament les normes abans esmentades.

Quart. Les actuacions d'esta Direcció Territorial en matèria de transport escolar són escrupolosament respectuoses amb l'Ordre 49/2014, la Resolució de 17 de juny de 2014, i les instruccions verbals rebudes de la Direcció General de Centres i Personal Docent.

Per tot això, manifestar que esta Direcció Territorial s'ha ajustat en tot moment a la normativa vigent.

La interessada, a qui vam traslladar de la comunicació rebuda a fi que formulara les al·legacions que considerara convenientes, així ho va fer i va ratificar íntegrament el seu escrit inicial de queixa, tot manifestant, a este efecte, que el seu fill no podia ser inclòs en cap de les rutes de transport col·lectiu per tindre la seua residència a més de 4 km del centre, per això la sol·licitud d'ajuda individual de transport i, tenint en compte que la Formació Professional Bàsica és d'oferta obligatòria i gratuïta, per això aquella s'emmarca en els ensenyaments bàsics i obligatoris.

Va insistir la interessada en el fet que els cicles de Formació Professional Bàsica són cicles formatius amb una duració de dos anys acadèmics i destinats a persones que no han finalitzat l'ESO i volen prosseguir els seus estudis cap a la Formació Professional, per la qual cosa formen part de l'educació obligatòria i gratuïta i substituïxen als actuals PQPI (Programes de Qualificació Professional Inicial).

Assenyalava també en el seu escrit d'al·legacions la interessada que tant el centre educatiu com la pròpia Direcció Territorial d'Educació van admetre la sol·licitud presentada, tot verificant que el seu fill reunia els requisits exigits per a ser beneficiari de l'ajuda individual de transport escolar per al curs 2014/15, i s'havia dictat una resolució provisional favorable a la concessió de l'ajuda i s'havia creat l'expectativa que el seu fill havia resultat beneficiari i va provocar, implícitament, que no se sol·licitara beca al Ministeri d'Educació, i va deixar passar els terminis requerits a este efecte per a ser beneficiari d'ajuda per idèntic concepte.

Una vegada conculsa la tramitació ordinària de la queixa, vam resoldre l'expedient amb les dades que hi constaven.

En la present queixa es plantejava la denegació, a l'empara de l'Ordre 49/2014, de 18 de juny, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, d'una ajuda individual de transport a un alumne de Formació Professional Bàsica després de ser admesa la seua sol·licitud i haver resultat beneficiari en les llistes provisionals publicades en el tauler d'anuncis d'un IES, i posteriorment es va denegar esta ajuda en resolució definitiva "per no complir els requisits establits en l'Ordre 49/2014, de 18 de juny, però sense especificar el suposat requisit

incomplert”.

Així mateix, es planteja en la queixa una segona qüestió, i és si la Formació Professional Bàsica s'equipara als alumnes d'Educació Primària, Especial i ESO escolaritzats en centres públics dependents de la Generalitat, ja que ni l'Ordre 49/2014 ni la Resolució de 17 de juny del 2014, de la Direcció General de Centres i Personal Docent, per la qual s'establixen les condicions per a ser usuari de transport escolar col·lectiu per al curs 2014/15 i que necessita en l'article 3.B qui té dret a les ajudes individuals de transport escolar, mencionen expressament la Formació Professional Bàsica.

En primer lloc, i com a qüestió prèvia, és necessari dir que, efectivament, l'Ordre 49/2014, de 18 de juny, per la qual s'aproven les bases reguladores i es convoquen ajudes individuals per al servei de transport escolar per al curs 2014/15, estableix en l'article 2.1 que podran ser beneficiaris de les ajudes regulades en la present ordre, l'alumnat d'Educació Primària, Educació Especial i ESO i, efectivament, no menciona l'alumnat de Formació Professional, i se suscitant llavors el dubte plantejat per la interessada en la present queixa ja que els cicles de Formació Professional Bàsica són cicles formatius d'una duració de dos anys acadèmics destinats a persones que no han finalitzat l'ESO i que volen prosseguir els seus estudis cap a un camp de la Formació Professional, i estos cursos, que substituïxen els PCPI (Programes de Qualificació Professional Inicial), són part de l'educació obligatòria i gratuïta.

En este sentit, l'organització de 4t d'ESO estableix que:

Els pares, mares o tutors legals o, si s'escau, els alumnes i alumnes podran cursar el quart curs de l'ESO per una de les dues opcions següents:

- a) Opció d'ensenyaments acadèmics per a la iniciació al Batxillerat
- b) Opció d'ensenyaments aplicats per a la iniciació a la Formació Professional

En principi, calia considerar la Formació Professional Bàsica com a obligatòria ja que, d'altra banda, per a accedir-hi s'han de tindre entre 15 i no més de 17 anys i la llei estableix l'edat d'escolarització obligatòria fins als 16 anys, tal com apunta la promotora de la queixa que ens ocupa.

Així mateix, l'article 22.2 afig que per a accedir a Formació Professional Bàsica és necessari haver cursat el primer cicle d'ESO, un aspecte que implicaria el caràcter d'educació obligatòria per a aquells alumnes que opten per la Formació Professional Bàsica en no haver conclòs l'ESO, com en el cas del fill de la interessada, i, per tant, haurien de ser beneficiaris de les ajudes individuals de transport escolar sempre que reunisquen els requisits establits en l'Ordre 49/2014.

I, en el present cas, este complia els requisits exigits tenint en compte que la seua sol·licitud va ser admesa per la direcció del centre així com per la Direcció Territorial d'Educació i, per tant, van verificar que reunia els requisits per a ser beneficiari de l'ajuda.

Així mateix, cal cridar l'atenció sobre el fet, reconegut per la pròpia Administració educativa, que la pròpia Direcció Territorial d'Educació va haver d'elevat consulta a la Direcció General de Centres i Personal Docent perquè esta indicara, per escrit, com actuar amb els alumnes d'esta opció educativa, i no va rebre cap instrucció escrita, sinó verbal, que indicava incloure els alumnes de Formació Professional Bàsica en una ruta de transport col·lectiva sempre que no generara increment de despeses, i també incloïa esta ordre verbal la directriu de no concedir ajudes individuals de transport escolar als alumnes de Formació Professional Bàsica,

perquè ni l'Ordre 49/2014, ni la Resolució de 17 de juny del 2014, de la Direcció General de Centres i Personal Docent, incloïen este ensenyament.

La inseguretad jurídica creada per la situació descrita no va poder ser emparada per esta institució ja que, entre altres consideracions, va impedir el fill de la interessada sol·licitar al Ministeri d'Educació, Ciència i Esport beca d'estudis no universitaris, i el termini de la qual expirava el 30 de setembre del 2014, mentre que expressament es va indicar a la promotora de la queixa que el termini perquè els alumnes de Formació Professional Bàsica sol·licitaren les ajudes de transport escolar era fins a l'últim dia del mes de setembre del 2014.

Finalment, un altre argument que avalaria la inclusió d'esta etapa educativa en l'educació obligatòria és que en la Llei orgànica 8/2013, de millora de la qualitat de l'ensenyament, no s'inclou en cap apartat en què es relaciona ni l'ESO postobligatòria, en la qual es troba inclosa la FP de Grau Mitjà, ni en la d'educació superior, en què sí que s'inclou la FP de Grau Superior, per la qual cosa no és admissible que la Formació Professional Bàsica estiga exclosa dels ensenyaments bàsiques i/o obligatoris.

Arribats a este punt, esta institució va considerar que seria convenient que l'Administració educativa revisara la legislació aplicable al cas, incloent-hi com a beneficiaris de les ajudes regulades en esta també a l'alumnat de Formació Professional Bàsica.

Tenint en compte tot el que hem dit, suggerírem a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport que, en l'àmbit de les competències que li són pròpies, promoguera les actuacions necessàries per a impulsar una modificació normativa que permetia incloure expressament els alumnes que opten per la formació professional bàsica escolaritzats en centres dependents de la Generalitat entre els beneficiaris de les ajudes de transport escolar.

5.2. Adaptacions de llocs de treball en col·legis públics d'educació especial

La presidenta de l'AMPA i altres d'un centre d'educació especial denunciaven en la queixa núm. 1507980 que quatre professionals posseïen recomanacions mèdiques impossibles de complir en l'esmentat centre i que els impossibilita organitzar i realitzar el treball amb els alumnes ateses les diverses plurideficiències que tenien, associades a diverses patologies i amb trastorns motors i comportamentals greus.

De l'informe remés per la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport es despenia que segons l'informe emés el 29 de maig del 2015 per l'INVASSAT d'Alacant sobre les tres educadores i el mestre d'Audició i Llenguatge que, en el cas de les educadores, dues d'elles, i després dels resultats obtinguts en l'avaluació ergonòmica dels seus llocs de treball com a educadores d'educació especial, la condició o entorn de treball no és nociva per a la seua salut i s'adapten a les recomanacions que al moment oportú es van fer des de la Unitat Mèdica del Servei de Prevenció de Riscos Laborals de la Generalitat, per la qual cosa els seus llocs de treball es consideren adequats.

Idèntica valoració, segons l'informe de l'INVASSAT, era la situació del mestre d'Audició i Llenguatge també compatible amb la seua funció com a mestre d'Audició i Llenguatge en el centre.

No obstant això, no ocorria el mateix amb la tercera educadora d'educació especial, i que

també tenia informes de l'INVASSAT ja que l'informe ergonòmic realitzat va assenyalar que, a pesar que la condició o entorn de treball no era nociu per a la seua salut, el seu lloc de treball no és el resultat de l'adaptació que al seu dia va proposar la Unitat Mèdica del Servei de Prevenció de Riscos Laborals de la Generalitat, en el qual s'indicava que, per a preservar la seguretat de la treballadora (condició de personal especialment sensible per la seua discapacitat reconeguda):

S'evitara estar amb alumnes amb autisme per problemes conductuals, i, en conseqüència, el lloc de treball que exercix en el CEE, i que té matriculats alumnes amb plurideficiències i trastorns motors i comportaments greus, no és adequat.

No obstant això, i segons l'informe emés respecte d'això per la Direcció General de Centres i Personal Docent i segons dictamen del Servei de Selecció de Personal i Provisió de Llocs de Treball de la Conselleria d'Hisenda i administracions públiques de 14 de gener del 2015:

No podem canviar-la de lloc de treball per no haver-se desenvolupat el procediment i requisits per al canvi de lloc per motius de salut del personal temporal tal com va ser previst en la Llei 10/2010, de 9 de juliol, d'ordenació i gestió de la funció pública valenciana.

En este sentit, calia realitzar una reflexió sobre la situació de l'educadora del centre d'educació especial que ens ocupa.

L'article 40.2 de la Constitució Espanyola de 1978 disposa que els poders públics vetllaran per la seguretat i higiene en el treball, i està vigent en la data de promulgació d'aquella, l'Ordenança general de seguretat i higiene en el treball, de 9 de març de 1971, l'article 1 del qual estenia el seu àmbit d'aplicació a les persones incloses en el camp d'aplicació de la seguretat social, entre les quals no es trobaven la majoria dels empleats públics.

I, en el seu informe, l'Administració es referix a la falta del procediment i els requisits que ha de reunir el canvi de lloc de treball per motius de salut del personal laboral temporal, per la qual cosa esta institució valoraria positivament la intenció de desenvolupar, en l'àmbit del personal laboral, la normativa en matèria de canvi de lloc de treball per motius de salut, tal com li suggerírem a la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques en la queixa núm. 1507734.

Sense perjudici d'això anterior, així com dels preceptes relatius a la seguretat i higiene en el treball i a la prevenció de riscos laborals (articles 20 i 21) del II Conveni Col·lectiu del Personal Laboral al servei de la Generalitat Valenciana, cal destacar la Directiva del Consell de Comunitats Europees de 12 de juny de 1989, relativa a l'aplicació de mesures per a promoure la millora de la seguretat i de la salut dels treballadors en el treball (89/391/CEE).

La referida Directiva comunitària va estendre el seu àmbit d'aplicació a totes les activitats públiques o privades, i sols permetia l'exclusió d'activitats específiques de la funció pública, com ara les forces armades i la policia o servicis de protecció civil (article 2); i esta Directiva va ser objecte de transposició al dret espanyol a través de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.

Esta llei va ser innovadora en molts aspectes, entres els qual, i per al que ací ens interessa, estén el seu àmbit d'aplicació al personal civil al servei de les administracions públiques (article 3.1), i entrà en vigor el 10 de gener de 1996 (disposició final segona).

Així mateix, el seu capítol III, aplicable al personal de les administracions públiques, estableix una sèrie de drets i obligacions, derivats o correlatius del dret bàsic dels treballadors a la seua protecció, així com les mesures particulars a adoptar en relació a les categories específiques de treballadors per l'especial sensibilitat d'estos als riscos laborals.

La referida norma assenjala com a part de les obligacions de l'Administració en la matèria, l'adaptació del lloc de treball o l'assignació, dins de l'organització i quan això siga viable, de comeses alternatives, a tots aquells funcionaris a qui els ha sobrevingut una determinada incapacitat física o psíquica per a desenvolupar el seu treball habitual o una especial sensibilitat als riscos derivats d'este, a fi que el seu esforç puga continuar sent útil i eficient, i evitar en la mesura que es puga la seua incapacitació laboral.

Amb més motiu, l'article 25 de la Llei 31/1995 ja citada, assenjala el següent:

L'empresari garantirà de manera específica la protecció dels treballadors que, per les seues pròpies característiques personals o estat biològic conegut, inclosos aquells que tinguen reconeguda la situació de discapacitat física, psíquica o sensorial, siguen especialment sensibles als riscos derivats del treball. Amb esta finalitat, haurà de tindre en compte els aspectes en les avaluacions dels riscos i, segons estes, adoptarà les mesures preventives i de protecció necessàries.

Els treballadors no seran empleats en aquells llocs de treball en què, a causa de les seues característiques personals, estat biològic o per la seua discapacitat física, psíquica o sensorial degudament reconeguda, puguen ells, els altres treballadors o altres persones relacionades amb l'empresa posar-se en situació de perill o, en general, quan es troben manifestament en estats o situacions transitòries que no responguen a les exigències psicofísiques dels respectius llocs de treball.

Finalment, volem dir que, en la present queixa, l'informe emés assenjala que segons la Unitat Mèdica del Servei de Prevenció de Riscos Laborals de la Generalitat Valenciana, per a preservar la seguretat de la treballadora (condició de personal especialment sensible per la seua discapacitat reconeguda, segons l'article 25 de la Llei de prevenció de riscos laborals) s'evitarà estar amb alumnes amb autisme (...) es considera que el lloc de treball que exercix com a educadora actualment la treballadora no és adequat; però el Síndic de Greuges no té competències per a realitzar valoracions científicotècniques sobre qüestions de salut laboral, per la qual cosa els parers dels organismes administratius amb facultats per a això són assumits plenament.

De conformitat amb tot el que s'ha exposat, vam suggerir a la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques que promoguera el desenvolupament de la normativa en matèria de canvi de lloc de treball per motius de salut per al personal laboral al servici de la Generalitat Valenciana.

La Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques va indicar a esta institució que:

S'ha elaborat un projecte de Reglament de Selecció i Provisió, adaptat a la Llei 10/10, d'Ordenació i Gestió de la Funció Pública Valenciana. El projecte conté el desenvolupament de l'article 108 de l'esmentada Llei, canvi de lloc de treball per motius de salut per al personal funcionari i per al personal temporal. Este projecte es va a negociar amb les organitzacions sindicals, amb representació en la Mesa

Sectorial de Funció Pública i CIVE de forma imminent i es preveu que siga negociat en la Mesa Sectorial i CIVE abans de finalitzar el present any, com a tràmit preceptiu i previ a l'aprovació pel Consell.

En conseqüència, vam finalitzar la nostra actuació.

5.3. *Violència escolar*

El Síndic de Greuges, com a defensor dels drets de les persones i, en particular, dels col·lectius més vulnerables, un dels quals és, sens dubte, el dels menors, és sensible a una problemàtica que posa en joc la seua dignitat: el maltractament entre iguals en l'àmbit escolar, ja que, independentment de la família, si hi ha un àmbit on els xiquets han d'estar fora de perill de comportaments i actituds violentes, este és, sens dubte, l'escola, a la qual s'accedix no sols per a l'adquisició de coneixements, sinó també per a aprendre a conviure sense violència i amb respecte a totes les persones sense cap discriminació.

L'escola, per tant, ha de ser un lloc on es pot practicar i aprendre la convivència entre diferents, un lloc de relació de què ha de quedar exclòs qualsevol tipus de violència discriminació o humiliació i, en els últims anys, ha sigut creixent la preocupació social pels actes de violència escolar que, en alguns casos de tots coneguts, ha assolit una gravetat de tal magnitud que podríem qualificar-la d'alarma social i que es coneix com *bullying*, i que considerem de vital importància la forma d'actuar dels equips directius dels centres educatius amb relació a la prevenció i intervenció en qualsevol forma de violència, per xicoteta que esta puga semblar, i que de vegades es considera coses de xiquets.

I, respecte d'això, el missatge a la comunitat educativa que el Síndic de Greuges està transmetent és el de tolerància zero a qualsevol classe de violència en la societat en general i, en particular, en l'escola, per la qual cosa entén que s'hagen d'adoptar no sols ni fonamentalment mesures repressores, sinó, sobretot, preventives, i que tota la societat s'ha de comprometre a transmetre valors ètics i democràtics i, en este sentit, totes les administracions tenen la responsabilitat de donar suport a l'escola i proporcionar-li els mitjans i recursos òptims per a portar endavant un veritable projecte educatiu.

En este sentit, cal agrair la iniciativa d'elaborar el denominat Pla PREVI (Pla de Prevenció de la Violència i Promoció de la Convivència en els centres escolars de la Comunitat Valenciana), concebut per a donar resposta a les necessitats referents a problemes de convivència detectats per la pròpia comunitat educativa i que preveu 3 tipus de mesures:

- Mesures de prevenció dirigides al sistema educatiu perquè puga intervindre amb instruments senzills i operatius.
- Mesures de prevenció concretes dirigides a la població de risc i amb les quals es pretén que tot alumne que puga patir alguna situació de violència se senta immediatament atés.
- Mesures de prevenció i sensibilització dirigides a tota la societat.

El Pla PREVI recull protocols, tant per a la inspecció com per al professorat i els equips directius, que ajuden a reunir informació i intervindre de forma ordenada i planificada, i desplegar tots els recursos necessaris perquè eixa intervenció assegure que cap persona de l'àmbit escolar patisca cap tipus de violència i que, si la patix, s'actue amb immediatesa.

En el cas de la queixa núm. 1506310, els seus promotors denunciaven una presumpta situació d'assetjament i violència escolar envers el seu fill i demanaven el trasllat extraordinari a un altre centre escolar.

En benefici del menor, l'Administració va resoldre la seua continuació en el centre fins a la finalització del curs 2014/15, una proposta que els pares van acceptar en manifestar verbalment la seua intenció de sol·licitar el canvi de centre en període ordinari, per la qual cosa no es podia fer cap retret per esta institució.

Respecte de les denúncies formulades en la queixa sobre un presumpte assetjament escolar, hem de dir que de la lectura de les actuacions es deduïen versions contradictòries d'uns fets al·legats per les parts implicades.

Així, mentre els pares relataven que pegaven en grup al seu fill tots els dies, l'Administració, per la seua banda, va assenyalar en el seu informe que no hi havia evidències físiques ni documentals sobre que s'haguera produït violència escolar envers el seu fill.

En conseqüència, ens trobem davant de dues versions contradictòries d'uns mateixos fets, unes versions que, d'altra banda, no podien ser objecte de prova en el present expedient perquè excedien les competències d'esta institució, ja que no és funció del Síndic de Greuges la pròpia dels tribunals d'instància en el sentit d'investigar i acreditar els fets contradictoris al·legats pels interessats.

No obstant això suggerirem a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport que, en casos com l'analitzat, instara els equips directius dels centres escolars a arbitrar amb immediatesa totes les mesures que foren necessàries per a evitar les incidències que alteren la convivència escolar, tot activant els plans de convivència en els centres educatius i, si escau, els protocols previstos en el Pla PREVI.

D'altra banda, en la queixa núm. 1510385 els pares manifestaven l'existència de diversos episodis d'assetjament envers una de les seues filles pels companys de classe i el seu trasllat a una altra unitat, així com la intervenció de la Inspecció educativa i la direcció del centre que desmentia els fets denunciats, per la qual cosa no es va activar en cap moment el Pla PREVI, ja que no apareixia cap incident ni s'havia sol·licitat a la Inspecció la intervenció de la Unitat d'Acció d'Intervenció, per la qual cosa era evident la denúncia dels pares de la menor que no s'havia derivat cap actuació per part del centre.

I conclouem la nostra actuació recomanant una vegada més a l'Administració educativa la necessitat d'arbitrar, en casos de violència entre escolars, amb immediatesa, els mecanismes previstos en el Pla PREVI, a fi d'evitar processos de victimització i garantir, en tot cas, la protecció i solidaritat amb els menors que pogueren ser afectats, i intervenir, així mateix, de forma immediata amb els agressors i transmetre'ls un missatge de rebuig envers les conductes violentes, tot evitant qualsevol mostra de suport i complicitat, independentment de les mesures disciplinàries que, si escau, corresponguen.

5.4. Admissió i matriculació d'alumnes. Famílies monoparentals

L'exclusió a l'efecte d'admissió i matriculació d'alumnes del criteri de família monoparental entre els criteris que cal valorar en els processos d'admissió i, en concret, la seua equiparació

amb la condició de família nombrosa en els casos en què es produísca una demanda de places escolars superior al nombre de places disponibles en un determinat centre escolar, va ser el nucli central de la queixa núm. 1507794.

I esta institució va compartir el criteri que, en els casos en què hi ha una demanda superior a les places disponibles, resulta necessari ordenar la prioritat en l'accés i el procés d'admissió a fi que l'alumnat s'escolaritze, preferentment, en aquells centres el projecte educatiu dels quals responga a les expectatives dels pares i mares, o en els quals estiguen matriculats els seus germans, i aplicar, a més, els criteris de lloc de treball dels seus pares o tutors legals, la proximitat del domicili dels seus pares o tutors al centre, la renda anual de la unitat familiar, l'existència de discapacitat de l'alumne o d'algun dels seus pares o germans, la condició de família nombrosa, la simultaneïtat d'estudis, la condició d'esportista d'elit, com també el rendiment acadèmic.

No obstant això, efectivament, entre els criteris que és necessari valorar en els processos d'admissió previstos en l'article 16 del Decret 42/2013, de 22 de març, del Consell, de modificació del Decret 33/2007, de 30 de març, pel qual es regula l'accés als centres públics i privat-concertats que impartisquen ensenyaments de règim general, no es preveu la condició de família monoparental, tal com assenyalava la promotora de la queixa, i que bé es podria equiparar, a l'efecte de baremació, amb la condició de família nombrosa (expressament prevista en el Decret).

No obstant això, i tot i estar d'acord amb la interessada, és necessari dir que no constituïx funció d'esta institució determinar el contingut efectiu de les polítiques educatives que és necessari realitzar, tenint en compte que la Generalitat té competència exclusiva en matèria educativa i per a la regulació i administració de l'ensenyament en tota la seua extensió, nivells i graus, modalitats i especialitats, segons el que preveu els articles 49.3 i 53 de l'Estatut d'Autonomia, per la qual cosa correspon a l'Administració educativa, en el marc de les competències que té atribuïdes, adoptar les polítiques que considere apropiades per a la solució dels problemes que els ciutadans plantegen al Síndic de Greuges i que són una realitat social digna de ser tinguda en compte, com la plantejada en la queixa que ens ocupa, relativa a la consideració de família monoparental entre els criteris que és necessari considerar en els processos d'admissió d'alumnes quan la demanda de places escolars és superior a les oferides, i atés l'increment de famílies monoparentals, és per això que considerem viable la pretensió de la promotora de la queixa.

Per això vam suggerir a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport que valorara la necessitat modificar l'article 16 del Decret 42/2013, de 22 de març, del Consell, a fi d'incloure entre els criteris per a la valoració de les sol·licituds de places escolars, quan no existisquen places suficients per a atendre totes les sol·licituds d'ingrés en els centres públics i privat-concertats, el criteri de condició de família monoparental.

La resolució va ser acceptada per la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport.

5.5. Informació acadèmica a pares/mares d'alumnes no custodis

En la queixa núm. 1507496, entre d'altres, es denunciava que la inexistència de comunicació entre els progenitors d'un alumne era la causa de múltiples divergències entre ells quant a l'educació del menor i que era objecte de nombroses denúncies davant dels tribunals de

justícia i sobre les quals esta institució, tot considerant el principi d'independència judicial, no pot pronunciar-se, però sí sobre la denegació d'informació acadèmica del menor a la mare no custòdia per part del centre escolar on estava matriculat.

Respecte d'això cal assenyalar que l'article 156.5 del Codi Civil determina qui, en els supòsits de separació, nul·litat o divorci exercix la pàtria potestat, en disposar que si els pares viuen separats, la pàtria potestat s'exercirà per aquell amb qui el fill convisca.

No obstant això, el jutge, amb la sol·licitud prèvia fonamentada de part, pot acordar l'exercici conjunt de la pàtria potestat o la distribució de les funcions inherents a esta.

I, també l'article 92 assenyala que podrà també acordar-se, quan així convinga als fills, que la pàtria potestat siga exercida totalment o parcialment per un dels cònjuges o que l'atenció d'ells corresponga a un o a un altre.

De conformitat amb tot el que hem dit, cal concloure que quan una sentència judicial (com en el cas que ens ocupa) atribuïx a ambdós progenitors, custodi i no custodi, l'exercici de la pàtria potestat, s'està atorgant a ambdós progenitors la capacitat de prendre decisions en benefici dels fills, tenint en compte que l'art. 154 del Codi Civil assenyala que l'exercici de la pàtria potestat comprén, entre altres deures i facultats, vetlar pels fills, educar-los i procurar-los una formació integral, i que l'art. 92 del mateix cos legal determina que la separació, la nul·litat o el divorci no eximix els pares de les seues obligacions amb els seus fills.

En este sentit, no hi ha dubte que en els casos de pàtria potestat compartida per ambdós progenitors, estos hauran d'estar puntualment informats de tot allò relacionat amb la formació i desenvolupament integral dels seus fills.

És per això que en el cas d'alumnes, fills de pares separats i quan existisca sentència de separació en què s'atribuïx la guarda i custòdia dels menors a un dels progenitors, però no es prive el no custodi de la pàtria potestat, ambdós tenen dret a rebre la mateixa informació sobre les circumstàncies del procés educatiu dels seus fills.

En la queixa que ens ocupa, constava acreditat que el CEIP en qüestió va ser informat de la separació dels pares de l'alumne i que l'esposa no havia sigut privada de la pàtria potestat del seu fill i que reiteradament havia manifestat el seu desig de tindre informació directa dels resultats escolars d'este i de totes les activitats extraescolars que realitzara, informació que s'exigia no sols directa, sinó fluida així com amb els professors i tutors del seu fill.

En conseqüència, no hi ha dubte del dret que assistia la mare de ser informada puntualment i amb caràcter preferent, en els períodes en què exercira la custòdia del fill i, en tot cas, a ser informada de tot allò que relacionat amb la seua estada en el centre escolar, ja que el contrari suposaria un obstacle per a l'exercici d'un dret de què no havia sigut privada judicialment i impediria que fóra efectiu el dret dels fills a relacionar-se amb ambdós progenitors, fins i tot en situacions de crisi.

En este context, hem de dir que els fills després d'una ruptura matrimonial són els principals perjudicats i això, fonamentalment, perquè l'estructura familiar canvia.

Després d'un divorci, els pares, en tot cas, han d'evitar que els menors perden tant el referent matern com el patern, de vital importància per al desenvolupament harmònic i emocional dels menors, l'interés del qual ha de prevaldre sempre.

En el present cas, la mare, no sols no havia sigut privada judicialment de la pàtria potestat, sinó que, en virtut de la sentència de divorci es va acordar que, tenint en compte que vivia per motius professionals en l'estranger, poguera exercir, el temps que passa a Castelló, lloc de residència del menor, la guarda i custòdia.

En conseqüència, no hi ha cap dubte sobre el dret que assistix la mare a ser ella o persona autoritzada per ella qui tinga, porte i reculla el menor en el centre escolar en els períodes en què exercisca la custòdia del menor i a rebre informació puntual del seu expedient acadèmic, activitats extraescolars, etc.

De conformitat amb tot el que hem dit més amunt, recomanarem a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport que promoguera les actuacions necessàries perquè s'eviten situacions com les relacionades en el cos d'este escrit, i instara a la major brevetat el CEIP a informar la mare de l'alumne sobre totes i cadascuna de les incidències escolars del seu fill en el moment en què es produïsquen, i la mantinguera informada de les activitats escolars i extraescolars del menor, i també li proporcionara les credencials necessàries per a identificar-se en l'aplicació web família per a així propiciar l'accés a les qualificacions, absències i activitats extraescolars del seu fill i que el centre escolar citat observara el règim de visites establert a favor seu a fi que en els períodes en què exercira la guàrdia i custòdia fóra ella o persona autoritzada per ella qui portara i recollira el menor en el col·legi.

Idèntics pronunciaments formulem en ocasió de la queixa núm. 1412363.

5.6. Implantació de jornada contínua en els centres docents

El debat sobre la implantació de la jornada contínua, com és sabut, ha sigut motiu d'enfrontament i polèmica i és un dels temes que la pròpia Conselleria, tal com indica en els dos informes remesos a esta institució amb motiu de la queixa núm. 1405321, ha inclòs entre els temes de negociació amb els sindicats.

La polèmica, evidentment, sorgix també entre les diverses associacions de pares i mares, tenint en compte que alguns consideren la conclusió de les classes abans de l'hora del menjador un desavantatge per a la conciliació de la vida laboral i familiar. És per això que esta institució considera necessària una regulació concreta sobre el particular encara que la mesura no s'estenga a tots els centres, sinó a aquells que formalitzen un projecte factible i de conformitat amb el que en un futur es canalitze a través d'un decret, tal com assenyala la pròpia Administració en els informes els a què hem fet referència en el cos d'este escrit.

La implantació de la jornada intensiva en els centres docents implica, en definitiva, que els xiquets i xiquetes comencen les classes a les 9 del matí i acaben a les 14 hores, en compte d'acabar a les 12 del migdia, i, no tindrien classe a les vesprades, fet que implicaria que els centres haurien d'oferir el servici de menjador de 14 a 16 hores, així com activitats extraescolars de caràcter gratuït i voluntari per als xiquets les famílies del quals no pugen anar a recollir-los fins a les 17 h, com en el sistema d'horari partit, per la qual cosa molts pares es pregunten el sentit d'adoptar la jornada contínua.

Per això resulta imprescindible unificar criteris i tractar que les parts implicades pugen arribar a un consens que permeta la regulació de la jornada contínua als centres que la

demanen, si així ho consideren segons les seues característiques.

De conformitat amb això, vam formular a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport un suggeriment perquè, en el marc del seu àmbit competencial, promoguera les actuacions necessàries per a arribar a un consens amb les famílies, sindicats, etc. que permeta una regulació normativa estable sobre el calendari i jornada escolar dels centres docents de la Comunitat Valenciana que impartixen ensenyaments no universitaris i que prevegen la possibilitat d'implantar la jornada contínua en aquells centres que ho desitgen i complisquen amb les condicions i requisits que legalment s'establisquen.

5.7 Substitucions docents

La promotora de la queixa núm. 1507772 denunciava la tardança de l'Administració pública a cobrir les baixes del professorat i mostrava la seua disconformitat amb el sistema d'adjudicació, per entendre que:

S'adjudiquen professors a una especialitat que no els correspon, com a professors d'infantil a primària, o quan assignen professors de primària a un lloc d'especialitat infantil sense tindre-la.

I respecte d'això convé dir que esta institució és conscient que el temps invertit fins que una baixa es cobrix varia segons les diverses situacions que es poden produir davant de la convocatòria realitzada, ja siga perquè el professor convocat estiga en disposició o no d'acceptar el lloc ofert, ja siga perquè no acudisca a la crida realitzada, i pot produir-se el cas de realitzar diverses convocatòries per a la cobertura d'un lloc de treball.

En este sentit, també constituïx un desavantatge per a l'agilitat en la cobertura de les substitucions docents en un centre públic l'aplicació de l'article 4 del RD Llei 14/2012, de 20 d'abril, de mesures urgents de racionalització de la despesa pública en l'àmbit educatiu, i que estableix que ha de produir-se quan hagen transcorregut deu dies lectius.

No obstant això, si analitzem el problema des del prisma de la qualitat de l'educació, resulta innegable l'extrema importància de la qüestió plantejada, ja que en un sistema educatiu en què la transmissió de coneixements i l'activitat de formació integral dels alumnes apareix estretament vinculada a la relació professor/alumne, especialment en les primeres etapes de la formació educativa, l'absència, encara que siga temporal, d'un dels pols de la relació educativa així configurada, determina la interrupció immediata del correcte procés educatiu.

I així plantejat el problema, resulta evident que l'assoliment d'una educació de qualitat requereix, abans que res, que la vacant generada pel professor que causa una situació de baixa siga coberta immediatament, de manera que en les possibilitats organitzatives no existisca un període de temps de buit educatiu o, que en cas d'existir, dure el menor temps possible.

En este sentit, és criteri d'esta institució que l'Administració educativa que no es pot acontentar d'organitzar tan sols la cobertura de les baixes del professorat, sinó que en aquelles baixes o absències que siguen reiterades i habituals, l'esforç s'ha de dirigir a evitar els efectes perjudicials que el canvi continu del professorat poguera generar en l'educació dels alumnes; uns efectes que, bàsicament, es concretarien en un desenvolupament curricular inarticulat i sense la necessària continuïtat, que provocaria problemes d'adaptació de l'alumne als canvis

de mètodes propis de cada docent, en una considerable alteració del ritme d'aprenentatge, amb la consegüent desorientació del xiquet i el perill de desmotivació, i, en el cas d'existir, un important risc de no-detecció o de desatenció dels alumnes amb necessitats educatives especials.

En definitiva, davant de les baixes previsibles d'un professor, l'Administració implicada ha de trobar-se en condicions d'assegurar, en el marc de la discontinuïtat provocada per esta situació, la major continuïtat possible en el procés formatiu a través d'una gestió organitzativa dels recursos al seu abast, per exemple, encarregar la substitució sempre al mateix professor, o contractar un professor de suport que cobreixca les baixes contínues i per tant, previsibles, d'un professor quan estes es produïsquen.

Sobre la base de les precedents consideracions, instàrem la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport a adoptar les mesures necessàries quant a les baixes del professorat, a fi de minimitzar l'impacte negatiu que en l'alumnat pogueren tindre les situacions, i que les cobertures de baixes o absències es corresponguen amb les assignatures que exercisca el titular del lloc substituït.

L'Administració educativa, però, després d'invocar el que preveu l'article 4 del RD Llei 14/2012, de 20 d'abril, de mesures urgents de racionalització de la despesa pública en matèria educativa, va acceptar el suggeriment realitzat.

5.8 Activitats extraescolars

En la queixa núm. 1501627 els pares d'una alumna d'Educació Primària amb un grau de discapacitat del 76% i que necessita la utilització de cadira de rodes, denunciaven l'exclusió de la xiqueta de determinades activitats extraescolars, concretament, d'una excursió, i rebutjaven la proposta del centre: o que no anara al centre o que, si hi anava, se li prepararien activitats complementàries en el col·legi per a eixe dia.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Administració va informar el següent:

En data 29/01/2015, el grup d'alumnes de la classe de 4t de primària assistiria a una excursió programada i són informats, per part de la tutora, en data 26 de gener sobre la impossibilitat d'assistència de (...) a l'activitat per la inaccessibilitat del lloc triat. La circumstància és informada també pel director del centre en entrevista mantinguda amb els pares de (...) el 28 de gener. Així mateix, el director els informa que no era possible realitzar cap canvi d'activitat.

El director del centre informa esta Inspecció sobre l'entrevista mantinguda amb els pares, en el transcurs de la qual demana disculpes pel que definix com un lamentable error i es compromet que no torne a succeir.

La Inspecció d'Educació ha mantingut entrevista telefònica amb la presidenta de l'Associació Alacant Accessible de la qual la família és sòcia, i concreta una cita que se celebrarà el pròxim 26 de febrer a les 12h, amb la intenció que acudisca com a acompanyant dels pares.

La direcció del centre comunica a esta Inspecció d'Educació en data 19 de febrer del 2015 que s'ha posat en contacte amb els pares de l'alumna per a informar-los que es troben a la seua disposició tant el Pla d'Atenció a la Diversitat i Inclusió

Educativa que ha de formar part del Projecte Educatiu del Centre, tenint en compte la inclusió dels alumnes amb necessitats educatives especials en les activitats extraescolars, així com l'adaptació d'accés al currículum de la seua filla i que ha de ser elaborat per l'equip docent i en el que han de constar els suports i adaptacions de materials necessaris que s'organitzen.

La Inspecció d'Educació va mantindre entrevista amb (...) en data 30 de gener, en el transcurs de la qual es va obtenir informació per a contrastar queixes presentades per diversos pares d'alumnes de la seua tutora i es va requerir a la docent el compliment de les seues funcions amb correcció.

La direcció del centre argumenta que:

La ubicació de l'alumna en l'aula ha sigut consultada i es pot afirmar que està situada en el lloc més idoni per a la xiqueta. No està en primera fila perquè l'espai en eixa zona és menor del qual necessita. Se la col·loca en un espai central que permet una taula més gran, la seua cadira motoritzada d'àmplies dimensions i la companyia puntual de l'educadora d'EE en supervisió d'hàbits o d'algun company/a per a tasques de grup.

Els desplaçaments de (...) en la grua s'han realitzat de la manera següent:

- L'espai recorregut és de 15 metres.
- La cistella està molt prop del sòl per a permetre un desplaçament tipus caminador.
- Sempre és supervisat per l'educadora.
- La xiqueta mostra gust i satisfacció en este desplaçament lúdic.

Consultats els informes de fisioteràpia, esta activitat de desplaçament curt en cap cas li és perjudicial, encara que com no és quelcom estrictament necessari, s'anul·la esta pràctica des d'avui mateix.

En relació amb la planificació, aprovació i celebració d'activitats complementàries i extraescolars es proposa requerir el compliment de la normativa vigent per part de la direcció del centre, perquè no torne a fer-se una activitat no inclusiva, i permeta així l'accés a esta per part de tot l'alumnat escolaritzat en el centre.

En relació amb l'entrevista dels pares amb esta Inspecció, acompanyats per la presidenta de l'Associació Alacant Accessible, esta se celebrarà presencialment el pròxim dia 26 de febrer.

Pel que fa al coneixement per part dels interessats del Pla d'Atenció a la Diversitat i de l'adaptació d'Accés de l'alumna, s'informa, per part del director del centre, que s'ha posat a disposició dels pares.

Quant a la intervenció de la tutora de l'alumna, esta Inspecció d'Educació realitzarà el seguiment oportú que permeta comprovar que la intervenció docent s'adequa a les necessitats educatives de (...).

Quant a la ubicació de l'alumna a l'aula, així com als aspectes relatius als desplaçaments de (...) s'ha sol·licitat a la direcció del centre que revise l'aplicació de mesures i s'expliquen als pares les decisions adoptades. Esta Inspecció realitzarà el seguiment de les mesures adoptades, així com de l'escolarització de l'alumna i comprovarà que responen a les necessitats educatives especials que

presenta.

Els pares, en el seu escrit d'al·legacions, van informar que les noves mesures adoptades respecte d'això pel centre comptaven amb la seua aprovació i ja no hi ha hagut cap problema.

No obstant això, i a pesar que la qüestió s'havia resolt favorablement i que l'Administració havia adoptat diverses mesures amb vista a la inclusió de la xiqueta tant en les activitats ordinàries com extraordinàries de l'aula, i de conformitat amb la pretensió dels pares, el Síndic de Greuges va considerar pertinent fer una reflexió sobre la necessària protecció a les persones amb discapacitat en l'àmbit escolar.

I en este sentit es pot dir, sense por d'errar a l'excés, que totes les obligacions i deures d'actuació que la legislació imposa als poders públics es troben directament destinats a poder garantir la millora de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat, per mitjà de l'assoliment de la seua plena integració social i, per això, per mitjà de l'èxit de la seua igualtat efectiva amb la resta del cos social.

Per això mateix, i considerat a l'inrevés, l'actuació dels poders públics ha de ser jutjada i analitzada segons la contribució que realitze a la contribució d'aquells.

La satisfacció tardana i parcial, o simplement inexistent, dels drets anteriorment mencionats ha de ser entesa com a causa directa de perjudicis per a la igualtat efectiva en el gaudi del dret a l'educació i, per tant, per a la plena integració social dels menors i, per això, com un incompliment de les obligacions que, en este context, pesen sobre els poders públics.

De conformitat amb tot això, i com no podia ser d'una altra manera, el Síndic de Greuges entén, i així ho ha denuncia reiteradament en les seues resolucions, que les diverses administracions involucrades en educació han de promoure les reformes necessàries per a aconseguir una efectiva igualtat d'oportunitats per a tots aquells alumnes amb discapacitat i la situació dels quals, malauradament, a l'hora d'accedir a l'escola sovint no tenen la imprescindible dotació d'educadors i/o professionals de suport que faciliten la seua perfecta integració.

Les exigències d'esta institució a l'Administració pública valenciana està determinada per l'obligatorietat de dispensar als alumnes amb discapacitat una atenció, que considerem que ha de ser prestada d'acord amb els principis de no-discriminació i normalització educativa i, per la promoció també de programes destinats a eliminar qualsevol obstacle o barrera que impedisca la normalització educativa i perquè, segons les seues característiques, siguen integrats en grups ordinaris i, en tot cas, que estos programes prevegen tant l'orientació als pares, com la necessària cooperació entre escola i família.

En conseqüència, recomanarem a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport la promoció de les actuacions necessàries per a la normalització educativa de (...) tot instant la direcció del centre (...) a revisar l'adaptació curricular no significativa (ACI) de l'alumna i que explicara tant per escrit com presencialment als pares les decisions que, si escau, s'adopten a fi que responguen a les necessitats educatives especials que aquella presenta.

Així mateix, recomanarem que totes les activitats que programara el centre foren inclusives i permeteren la participació de tots els alumnes amb necessitats educatives especials. Esta resolució va ser acceptada, en tots els seus termes, per l'Administració educativa i això va

determinar la conclusió de la nostra actuació.

5.9. Supressió d'unitats

En la queixa núm. 1400956 de la qual donàvem compte en el nostre anterior informe a Les Corts, l'interessat substancialment mostrava la seua disconformitat amb la Resolució de 18 de febrer del 2014, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, de modificació d'unitats en determinats centres docents públics d'Educació Infantil, Primària i Educació Infantil i Primària i Educació Especial de titularitat de la Generalitat Valenciana i, en concret, la supressió d'una unitat de 3 anys d'educació infantil en un col·legi públic de Novelda, així com l'incompliment en la localitat de la normativa sobre espais educatius, prevista en el RD 132/2010, de 12 de febrer, en tots els centres sostinguts totalment o parcialment amb fons públics en l'esmentada localitat.

I, conclosa la tramitació ordinària de la queixa, dirigírem una Resolució a l'Administració educativa basada en els següents fonaments.

En primer lloc, i com a qüestió prèvia, és necessari dir que a la Comunitat Valenciana l'Estatut d'Autonomia atorga a la Generalitat la competència exclusiva en la regulació i administració de l'ensenyament en tots els nivells, graus, modalitats i especialitats en tota la seua extensió.

La Constitució espanyola encarrega als poders públics garantir l'efectivitat del dret a l'educació, així com l'obligatorietat i gratuïtat de l'ensenyament bàsic; i, per a garantir l'efectivitat del dret a l'educació, és necessari que els poders públics amb competències en la matèria compten amb els instruments necessaris per a aconseguir la finalitat que la pròpia Constitució denomina programació general de l'ensenyament, en referència, tal com va assenyalar la mateixa Administració en el seu informe, als treballs previs que cal realitzar per a garantir que el dret a l'educació siga real i efectiu.

Així mateix, i d'acord amb quant hem dit, no correspon a esta institució determinar el contingut efectiu de les polítiques educatives que cal realitzar, sinó detectar els problemes suscitats i, en concret en les condicions en què el dret a l'educació, un dret amb rang constitucional, s'exercix a la Comunitat Valenciana, i correspon a l'Administració educativa, en el marc de les competències plenes que té atribuïdes, adoptar les polítiques que considere pertinents i adequades per a la seua solució.

En conseqüència, correspon als poders públics la programació general de l'ensenyament, tal com assenyala la Llei de consells escolars de la Comunitat Valenciana (Decret legislatiu 16 de gener de 1989, del Consell, modificat per Llei 2/2010, de 28 de maig) i que en l'article 2, punt 1 assenyala que la programació general de l'ensenyament inclou la determinació específica dels places escolars que hagen de crear-se o suprimir-se en les comarques, municipis o zones de la Comunitat Valenciana, per a aconseguir l'accés de tots els valencians a nivells educatius i culturals que permeten la seua realització personal i social.

En este context, la Llei orgànica de millora de la qualitat educativa (LOMCE), determina en l'article 109 i destaca, (com bé assenyala la Conselleria d'Educació en l'informe remés a esta institució) com una part de la programació general de l'ensenyament, per a garantir el dret a l'educació, la programació de la xarxa de centres:

Que consistix a concretar tota l'oferta d'ensenyaments i places de tots els centres docents, i assenjala les administracions educatives com els actors que han de portar-la endavant tot garantint l'existència de places suficients, i tot això d'acord amb la programació general de l'ensenyament, les consignacions pressupostàries existents, el principi d'economia i eficiència en els recursos públics, així com l'oferta existent de centres públics i concertats i la demanda social.

En este sentit, esta institució va acceptar els arguments jurídics esgrimits en la present queixa per l'Administració educativa, i és a aquella a qui correspon la programació general de l'ensenyament i determinar i garantir, segons els pressupostos consignats existents i els principis d'economia i eficiència, l'obligació d'oferir una plaça escolar gratuïta.

En conseqüència, la determinació d'unitats correspon a la Conselleria d'Educació i excedix l'àmbit competencial que la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, atorga al Síndic de Greuges, tenint en compte que, a més, el Reglament Orgànic i Funcional dels Col·legis d'Educació Infantil i Primària (DOCV 14198, de 8 de setembre de 1997, disposa que la Conselleria competent en matèria educativa crearà o suprimirà les unitats d'Educació Infantil o Primària, que considere necessàries per a l'adequació a les especials característiques sociodemogràfiques o escolars de determinades poblacions.

La importància de programar amb caràcter previ l'ensenyament resulta òbvia, ja que cal tenir-ho en compte, així mateix, per a proveir els centres docents dels professionals necessaris i de les consignacions pressupostàries disponibles i els criteris d'eficàcia i major economia de mitjans. Esta institució no desconeix les dificultats pressupostàries per les quals travessa la hisenda autonòmica i reconeix que, davant de la crisi econòmica que vivim, cal racionalitzar els recursos de què es disposa i esdevé necessari fer més i millor amb menys.

No obstant això, i tot i entendre la peremptòria necessitat de fer valdre esta premissa, no és possible acceptar que això comporte una minva de la qualitat de l'ensenyament i la supressió d'unitats, en alguns centres de la Comunitat Valenciana, duta a terme per mitjà de la Resolució de 14 de febrer del 2014 de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport per la qual es modifica el catàleg d'unitats, els llocs de treball docent, la denominació i altres aspectes, de determinats centres docents públics d'Educació Infantil, Educació Primària i Educació Especial, de titularitat de la Generalitat, no pot en si mateixa constituir una actuació pública irregular que implique la intervenció del Síndic de Greuges, i que com hem assenyalat excedix la seua competència la creació i/o supressió d'unitats escolars.

No obstant això, sí que és competència d'esta institució un pronunciament sobre el fet que l'anomenat arranjamet escolar, si no es duu a terme escrupolosament, pot derivar que la supressió d'unitats incidisca directament en una minva de la qualitat de l'ensenyament en implicar, en general un augment de ràtio que es compadix malament amb eixe objectiu de millora de la qualitat de l'ensenyament i, en definitiva, a la supressió també de llocs docents i comporta així mateix una trava al dret a triar centre docent i tipus d'educació de les famílies en fer desaparèixer una oferta abans que puga ser coneguda la seua demanda real i podria resultar discriminatòria respecte d'alguns centres i afavoridora per a d'altres.

I no consta a esta institució que s'haguera supervisat la titularitat de la xarxa de centres concertats de Novelda pel que fa als processos d'admissió del curs 2014/15 en el nivell d'Educació Infantil amb caràcter previ a l'aprovació del denominat Arranjament Escolar, (Resolució 14 de febrer del 2014) ni que amb caràcter previ ni posterior s'haja comprovat

l'estricta compliment del Decret llei 132/2010 sobre espais educatius, per la qual cosa la supressió d'una unitat d'Educació Infantil en el CEIP Alfons X El Savi de Novelda podria ser no ajustada a dret.

És per això que considerem imprescindible que l'Administració aplicara estrictament la legislació vigent sobre espais educatius, marcada pel Reial decret 132/2010, de 12 de febrer, en tots els centres docents de la Comunitat Valenciana, sostinguts totalment o parcialment amb fons públics, per la qual cosa resulta clau emetre un informe sobre el compliment del decret en tots els centres de cada localitat, ja siguen públics com concertats, de cara als processos d'admissió i matriculació d'alumnes i amb la finalitat de determinar el nombre real de vacants en cada centre, i en definitiva, la ràtio establida i la capacitat física de cada aula segons el que preveu el Reial decret citat i evitar afavorir a uns centres en detriment d'altres provocat una demanda artificial (si no és així) en la localitat que ens ocupa, per la qual cosa, en principi, el procés de supressió d'una unitat d'Educació Infantil en el CEIP Alfons X El Savi de Novelda, resultaria viciada en origen.

De conformitat amb tot el que hem dit més amunt, recomanarem a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport que promoguera les actuacions necessàries per a, en cooperació amb l'Ajuntament de Novelda, revisar les titularitats de la xarxa de centres concertats de Novelda pel que fa als processos d'admissió de l'alumnat d'ensenyaments d'Educació Infantil i comprovara fefaentment el compliment del Reial decret 132/2010, de 12 de febrer, sobre espais educatius escolars en tots els centres docents de Novelda sostinguts totalment o parcialment amb fons públics, i que es publique en la pàgina web de la Conselleria les conclusions d'esta supervisió.

La llavors Conselleria d'Educació, Cultura i Esport no va acceptar la Resolució formulada sobre la base de les consideracions següents:

- a) Insuficiència de mitjans per a efectuar la comesa recomanada referent a comprovar fefaentment el compliment del Reial decret 132/2010, de 12 de febrer, sobre espais educatius en tots els centres docents de Novelda sostinguts totalment o parcialment amb fons públics.
- b) Inoportunitat de la recomanació efectuada atés que contrasta amb les dades que la realitat oferix del pròxim curs 2015/2016 i que desvelen una planificació educativa ben efectuada en el municipi de Novelda. En particular, cal destacar que l'admissió de l'alumnat als ensenyaments d'infantil 2n cicle del curs 2015/2016 complix amb el Reial decret 130/ 2010. No és procedent ni eficient, per tant, fer ús dels escassos recursos públics a aprofundir en els treballs de mesurament recomanat.
- c) No està justificat, atés que ja hi ha mecanismes de validació de l'oferta que s'oferix i esta s'ha revelat suficient per a tota la demanda existent en el municipi. Especialment rellevant en la validació és el treball efectuat per la Inspecció d'Educació en els processos de determinació de l'oferta educativa que es posa a disposició dels usuaris.

Tenint en compte tot el que hem relacionat, vam concloure la nostra actuació.

6. Ensenyament universitari

Igual que en exercicis precedents són escasses les queixes que els universitaris valencians sotmeten a la consideració del Síndic de Greuges, i destaquen, entre d'altres, la número núm.

1509611 en la qual una estudiant de Grau d'Infermeria reclamava el pagament d'una beca d'estudis universitaris per import de 1.450 € que li va ser concedida el curs 2012/13.

La comunicació rebuda de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport assenyalava que l'import de la beca en concepte de despeses de matrícula a l'alumnat d'universitats que va resultar beneficiari a l'empara de la Resolució 6, de novembre del 2013, de la Direcció General d'Universitat, Estudis Superiors i Ciència per al curs 2012/13, es va proposar per al pagament a la Universitat Cardenal Herrera-CEU per l'esmentada Direcció General.

No obstant això, en data formular la queixa davant d'esta institució, l'obligació seguia pendent de pagament a l'esmentada universitat, segons va reconèixer en el seu informe l'Administració educativa, i afegia que:

En el supòsit de subvencions, ajudes o beques i, en general, deutes comptabilitzats en els capítols 4 (transferències corrents) i 7 (transferències de capital) del pressupost de la Generalitat, se subordinaran al compliment del pagament del deute comercial i a la consideració de despesa social, si escau, per la qual cosa el pagament de les ajudes serà atés quan les disponibilitats de tresoreria així ho permeten.

La Conselleria d'Hisenda i Administració Pública va informar el següent:

La Generalitat està realitzant els pagaments dins de les línies de liquiditat disponibles, procedents dels ingressos previstos en la llei de pressupostos de la Generalitat.

En compliment de les normes de la Llei orgànica 2/2012, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera i de les normes que desenvolupen el control del termini mitjà de pagament a proveïdors de les administracions públiques, el criteri general de pagament a proveïdors/subministradors de la Generalitat és el de la data d'origen de l'obligació, que s'aplica dins de les disponibilitats financeres de la Generalitat.

Per a atendre el pagament de les obligacions de la Generalitat, la Tresoreria utilitza fons propis, recursos del sistema de *confirming* i fons facilitats per l'Estat en els diferents mecanismes de pagament a proveïdors, com ara el Fons de Liquiditat Autònoma (FLA). El diferent origen dels fons pot implicar condicionants que prioritzen algun sector o naturalesa de la despesa, com pot ser la despesa social (servicis socials, educació, sanitat).

En el supòsit de subvencions, ajudes o beques, com la del present cas consistent en una beca per a estudis universitaris i en generals deutes comptabilitzats en els capítols 4 (transferències corrents) i 7 (transferències de capital) del pressupost de la Generalitat, se subordinen al compliment del pagament del deute comercial i a la consideració de despesa social, si escau.

Finalment, li manifeste que lamentem el retard que s'està produint en el pagament de les ajudes i que serà atés quan les disponibilitats de tresoreria així ho permeten.

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa, i sense que la interessada formulara cap al·legació, vam resoldre l'expedient amb les dades que hi constaven.

I, en este sentit, esta institució és conscient de les dificultats per les quals travessa la hisenda

autonòmica i que, de conformitat amb la Llei orgànica 2/2012, de sostenibilitat financera i normes de desplegament, el control del termini mitjà de pagament a proveïdors de les administracions públiques, el criteri general de pagament a proveïdors/subministradors de la Generalitat és el de la data d'origen de l'obligació que s'apliquen dins de les disponibilitats financeres, i que de vegades s'haja de prioritzar algun sector com ara la despesa social.

No obstant això, el retard a abonar la beca concedida a la promotora de la queixa per a la realització d'estudis universitaris per al curs 2012/13 no pot ser considerat per esta institució una actuació pública regular i, en conseqüència, no pot ser emparada pel Síndic de Greuges, ja que esta circumstància implica una vulneració del dret a l'educació, consagrat constitucionalment (article 27), en termes d'igualtat efectiva.

En virtut del que hem dit, recomanarem a la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic que, tenint en compte el període de temps transcorregut, adoptara les mesures oportunes per a impulsar la tramitació de l'expedient de la promotora de la queixa en relació amb la beca obtinguda al moment oportú a l'empara de l'Ordre 1/2013, de 7 de gener, de la Direcció General d'Universitat, Estudis Superiors i Ciència, i que n'efectuara el pagament.

D'altra banda, la promotora de la queixa núm. 1412582 substancialment exposava els següents fets i consideracions:

La Universitat Politècnica de València realitza proves oficials de coneixements de valencià equivalents als expedits per la Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià (JQCV) (...) les universitats valencianes han subscrit convenis d'homologació en què es reconeixen entre si els certificats que expedixen i reconeixen també els expedits per la Generalitat de Catalunya, el Govern de les Illes Balears i la Generalitat Valenciana (...) segons l'Acord de 7 de juny del 2011, de la Comissió d'Homologacions del Ple de la Junta Qualificadora de la Comunitat Valenciana, els certificats de valencià de la Universitat Politècnica de València són equivalents als de la Junta Qualificadora valenciana. És per això que les persones que hagen superat la prova d'acreditació de coneixements de valencià de la Universitat Politècnica de València després de 2009 (MERC) tenen dret a l'expedició del certificat de la Junta Qualificadora de la Comunitat Valenciana; i el nivell B2 (Intermedi) no és equivalent a cap certificat de la Junta Qualificadora de la Comunitat Valenciana (...) estos certificats del SPNL es poden aportar com a mèrits en les contractacions, oposicions i concursos de trasllat dins de la Universitat Politècnica de València i en bona part de les administracions públiques de l'àmbit lingüístic (...) no obstant això, en el cas de la Universitat Politècnica de València, estes proves només poden ser realitzades per l'alumnat o personal de l'esmentada universitat o aquells que siguen de l'organització Alumni (restringit també a alguns casos concrets, una circumstància que implica la restricció d'estes proves d'accés a la resta de ciutadans ja que no són convocatòries obertes com sí que ho són en la Universitat de València (...)) tot el que hem dit implica un greuge comparatiu per als ciutadans aliens a la Universitat Politècnica de València als quals no se'ls permet presentar-se a estes proves, ja que estos certificats expedits per la Universitat Politècnica de València són un avantatge per al col·lectiu de la Politècnica perquè tenen més oportunitats ja que els seus integrants poden presentar-se i aprovar-los, respecte de la resta de la població, i són imprescindibles per a la contractació o l'obtenció d'altres títols, oposicions, Màster de Formació del Professorat de Secundària, etc.

Després de l'admissió a tràmit ens vam dirigir a la Universitat Politècnica de València, que va

informar el següent:

1. La UPV, a través del Servei de Promoció i Normalització Lingüística (en endavant, SPNL), organitza les esmentades proves d'acreditació de coneixements de valencià. Aquestes proves tenen com a destinataris els membres de la comunitat universitària de la UPV: PAS, PDI, alumnes i membres d'Alumni.
2. Les proves d'acreditació de coneixements de valencià estan pensades com un servei intern que el SPNL ofereix als membres de la comunitat universitària. És tracta, per tant, d'un servei més inclòs en la carta de serveis del SPNL. En este sentit, té la mateixa naturalesa que la resta de serveis que altres unitats, àrees o serveis universitaris de la UPV ofereixen a la comunitat universitària.
3. Actualment, aquestes proves d'acreditació de coneixements de valencià no estan obertes a la societat en general perquè això implicaria a la UPV la necessitat d'invertir uns recursos (econòmics, humans i tècnics) de què no disposa en este moment.
4. No obstant això, la UPV estudiarà la possibilitat d'obrir les proves a la societat en general, tot i que això comportaria la fixació d'unes taxes que servirien per a finançar les despeses derivades de la prestació d'este servei.

La interessada va ratificar en el seu escrit d'al·legacions el seu escrit inicial de queixa i vam formular una resolució a la Universitat Politècnica de València en els següents termes.

En primer lloc, i com a qüestió prèvia, hem de dir que de la tramitació ordinària de la queixa no vam deduir una actuació pública irregular de la Universitat Politècnica de València i vam acceptar els arguments exposats en el seu informe.

No obstant això, de la comunicació rebuda es despenia que a través del servei de Promoció i Normalització Lingüística (SPNL), la Universitat Politècnica València organitza proves d'acreditació de coneixements de valencià, destinades als membres de la comunitat universitària, i equivalents als certificats expedits per la Junta Qualificadora de la Comunitat Valenciana, però restringides, ja que estan previstes per als membres de la comunitat universitària, l'associació Alumni i no per al públic en general, una situació que sí que ocorre en altres universitats valencianes.

Estos certificats poden, en definitiva, ser aportats com a mèrits en contractacions, oposicions i concursos de trasllat dins de la pròpia Universitat Politècnica de València, així com en bona part d'administracions públiques de l'àmbit lingüístic.

Així mateix, i, tal com va al·legar la interessada, les universitats han subscrit convenis d'homologació en què es reconeixen entre si els certificats que expedixen, i també, els expedits per la Generalitat de Catalunya, El Govern dels Illes Balears i els de la Generalitat Valenciana.

També cal assenyalar que, de conformitat amb el que preveu l'Acord 7 de juny del 2011, de la Comissió d'Homologacions de la Junta Qualificadora de la Comunitat Valenciana, pel qual les persones que hagen superat la prova d'acreditació de coneixements de valencià de la Universitat Politècnica de València després de l'any 2009 (MERC) tenen dret a l'expedició del certificat de la Junta Qualificadora de la Comunitat Valenciana, i el nivell B2 (intermedi) no és equivalent a cap certificat de la Junta Qualificadora de la Comunitat Valenciana, si bé, l'accés a les proves de coneixement convocades per la Universitat Politècnica de València és restringit, com hem dit, al personal que forma part de la comunitat de la Universitat Politècnica de València, mentre que, per exemple en la Universitat de València, a les proves

oficials de valencià pot presentar-se qualsevol persona major d'edat, si bé, segons es tracte de personal de la comunitat universitària que té opció a dues convocatòries (juny i setembre) o personal no vinculat a la universitat i la resta de casos, que només tenen dret a una sola convocatòria i, en ambdós casos, naturalment comporta la fixació d'unes taxes.

En definitiva, esta institució va considerar que idèntica política, quant a l'extensió de les proves d'acreditació del valencià, podria obrir-se a la societat en general en la Universitat Politècnica de València, prèvia fixació d'unes taxes de matrícula. És per això que li suggerírem que, en l'àmbit de les seues competències i segons la seua disponibilitat pressupostària i organitzativa, valorara la possibilitat d'estendre les proves oficials de coneixements de valencià convocades pel Servei de Promoció i Normalització Lingüística de la Universitat Politècnica de València i equivalents als expedits per la Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià de la Comunitat Valenciana a la societat en general, i no sols a la comunitat universitària.

D'altra banda, l'exclusió de docència en valencià en la Facultat de Belles Arts i en la d'Administració i Direcció d'Empreses de la Universitat de València, i en Enginyeria de l'Energia i en Enginyeria de Camins, Canals i Ports de la Universitat Politècnica de València, van determinar l'admissió a tràmit de les queixes núm. 1511529 i acumulades núm. 1511521, núm. 1511731 i núm. 1511512, el denominador comú de les quals era l'exigència dels seus promotors de rebre l'ensenyament en valencià tal com preveuen en els seus respectius estatuts les universitats en comprometre's a potenciar l'ús del valencià en l'ensenyament i que els estudiants puguen triar lliurement grup, professor i llengua cooficial en què desitgen rebre els ensenyaments universitaris, a partir de les possibilitats oferides per la programació docent i les disponibilitats en l'estructura responsable del títol.

No obstant això, en el moment de redactar el present informe anual a Les Corts, no han tingut entrada en esta institució els informes requerits a ambdues entitats a l'empara d'allò que s'ha determinat en l'article 18.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta.

D'una altra banda, la promotora de la queixa núm. 1511743 denunciava en el seu escrit que la Universitat Politècnica de València (UPV) oferia, fins a gener del 2015, una via per a obtenir el Certificat de Capacitació per a l'Ensenyament en Valencià així com el Certificat de Capacitació per a l'Ensenyament en Anglès.

Esta via estava inclosa en la normativa de la UPV i regulava el procediment per a l'obtenció i expedició d'estos certificats, aprovada pel Consell de Govern de 16 de gener del 2014, i es denominava Itinerari de Docència en Valencià.

Els itineraris de docència en valencià i en anglès establien l'obligació d'haver cursat almenys 60 crèdits ECTS (o equivalents en títols anteriors) amb el valencià o l'anglès com a llengua vehicular; i, a més, tindre aprovats 6 crèdits de matèries de didàctica i de normativa legal del títol d'Expert Universitari amb competència professional per a l'ensenyament de l'anglès o tindre el títol de Màster Universitari de professor/a d'ESO, expedit per alguna de les universitats valencianes.

No obstant això, assenyalava la interessada, esta via havia deixat de ser activa ja que la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport havia determinat, unilateralment, que no era conforme amb el que preveu l'Ordre 17/2013, de 15 d'abril, de la Conselleria, per la qual es regulen les titulacions administratives que faculden per a l'ensenyament en valencià, del

valencià, i en llengües estrangeres en ensenyaments no universitaris, una circumstància que considerava injusta per a tots aquells que, com ella, havien finalitzat els seus estudis i complien els requisits establits fins al gener 2015 i, en conseqüència, en situació de desavantatge respecte dels alumnes que havien obtingut el certificat de capacitació per a l'ensenyament en valencià amb anterioritat.

Després de ser admesa a tràmit, demanàrem informació suficient respecte d'això tant a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport com a la Universitat Politècnica de València, sense que en data tancament del present informe anual conste entrada en esta institució de cap escrit en el sentit indicat, per la qual cosa continua la tramitació ordinària de l'expedient.

D'altra banda, una alumna de Grau en Dret, branca Ciències Socials i Jurídiques, denunciava en la queixa núm. 1511710 que, després de demanar la seua inscripció en el Màster d'Advocacia per al curs 2015/16, va ser inclosa en la segona fase de matrícula, és a dir, en llista d'espera, ja que, per error, en la baremació realitzada i publicada al mes de juliol, se li va adjudicar un 26.30 de puntuació, inferior a la nota mitjana real, que va ser superior a l'estimada provisionalment, per la qual cosa va interposar una reclamació a la baremació a través de la bústia de queixes i suggeriments.

Finalment, una vegada finalitzat el procediment de crida de llista d'espera de la segona fase (mes de setembre), va poder matricular-se en l'esmentada titulació, i consta, en conseqüència, com a alumna del Màster en Advocacia.

L'esmentada circumstància va determinar el tancament de l'expedient, tenint en compte que la qüestió s'havia resolt de conformitat amb la pretensió de la interessada.

En data de tancament del present informe anual a Les Corts, no ha conclòs la tramitació de la queixa núm. 1511743 i núm. 1512572, en la qual la promotora denunciava que fins a la fi de 2015 la Universitat Politècnica de València ofería una via per a obtindre els certificats per a l'ensenyament en valencià o en anglés, que va ser eliminada unilateralment per la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport com a organisme competent a este efecte i qui autoritza els certificats de capacitació, per considerar-la no conforme amb el que estableix l'Ordre 17/2013, de 15 d'abril, de la Conselleria, per la qual es regulen les titulacions administratives que faculden per a l'ensenyament del valencià, en valencià, i en llengües estrangeres en ensenyaments no universitaris.

En definitiva, la Conselleria d'Educació va considerar que la via per a l'obtenció del certificat de capacitació en una universitat valenciana era, exclusivament, la superació del pla de formació lingüística i didàctica i que s'ha d'ajustar als continguts de competència professional establits en l'annex a l'esmentada Ordre 17/2013, i que no s'inclou en cap cas com a via d'acreditació de la competència professional per a l'ensenyament en valencià en haver cursat crèdits amb el valencià com a llengua vehicular, i per la qual cosa la normativa de la UPV quedava sense efecte.

La descrita situació va ser considerada injusta per a aquells alumnes que havien finalitzat els seus estudis i reunien els requisits esmentats i un greuge comparatiu respecte de l'alumnat que sí que havia obtingut, amb anterioritat al 30 de gener 2015, el certificat de capacitació per a l'ensenyament en valencià.

D'una altra banda, la promotora de la queixa núm. 1508870 va sol·licitar, a l'empara de la Resolució de 14 d'octubre del 2015 del delegat del rector per a estudiants de la Universitat de València, ajuda a l'estudi per als estudiants que cursen estudis oficials en centres propis de la Universitat per al curs 2014/15, i esta convocatòria era incompatible amb altres convocatòries d'ajudes públiques o privades amb el mateix objecte, i justament per esta circumstància, en el curs 2013/14 li va ser denegada per incompatibilitat, ja que havia obtingut l'ajuda de matrícula de la Generalitat i no havia d'abonar les taxes pertinents fins a la resolució de la convocatòria.

I, així mateix, en el curs 2014/15 va sol·licitar les ajudes del Ministeri d'Educació i de la Generalitat, per això no havia abonat les taxes pertinents, i se li van negar ambdues per incompliment dels requisits acadèmics i, en conseqüència, se li va exigir el pagament de les taxes de matrícula, ja que en la convocatòria d'estes ajudes s'especificava expressament que les ajudes concedides estaran condicionades que els estudiants estiguen al corrent del pagament de la matrícula del curs 2014/15.

No obstant això, no van ser estimades les seues alegacions de causa de situació familiar sobrevinguda ja que no va aportar cap justificació acreditativa de tal situació, i que li van ser reiteradament requerides, tal com preveu el punt 7.1 de les bases de la convocatòria.

En conseqüència, no hi observarem una actuació pública irregular que justificara la continuació de la intervenció del Síndic de Greuges.

D'altra banda, vam tancar i vam arxivar la queixa núm. 1510508 en la qual el promotor de la demanava l'expedició per la Universitat d'Alacant, com a part de les seues acreditacions acadèmiques, del Certificat d'Estudis Universitaris Inicials, ja que de les actuacions es desprenia que la seua sol·licitud va ser atesa el 22 d'octubre del 2014 i que este certificat portava implícit, tal com sol·licitava el promotor de la queixa, el valor que li atorga l'Acord de la Conferència de Rectors de les Universitats Públiques Valencianes i té com a objecte facilitar l'ocupabilitat als estudiants que han superat 120 crèdits abans de la finalització dels estudis que donen dret a l'obtenció del títol, una circumstància que posseïa l'interessat en ser llicenciat en Dret.

D'una altra banda, el promotor de la queixa núm. 1510552 manifestava en la seua queixa que després de superar cinc anys arrere les proves d'accés a la universitat (PAU), és a dir, l'antiga selectivitat, va abandonar, per motius que no fan al cas, els seus estudis i pretenia prosseguir-los però es va trobar amb la circumstància que se li exigia repetir els exàmens de selectivitat de determinades assignatures específiques.

Quan vam concloure la tramitació ordinària de la queixa, vam tancar i vam arxivar la queixa atés que la mera disconformitat o el desacord amb la legislació vigent, en este cas el Reial decret 1892/2008, de 14 de novembre, pel qual es regulen les condicions per a l'accés als ensenyaments oficials de grau i els procediments d'admissió a les universitats públiques espanyoles, no pot per si sola motivar la intervenció del Síndic de Greuges.

En este sentit, l'article 3 del citat Reial decret estableix que l'accés a la universitat espanyola, tant pública com privada, requereix, amb caràcter general, la superació de la prova d'accés, considerada esta superada quan s'haja obtingut una nota igual o major que 5 punts com a resultat de la mitjana ponderada del 60% de la nota mitjana de batxillerat i el 40% de la qualificació de la fase general, sempre que s'haja obtingut un mínim de 4 punts en la

qualificació de la fase general, i, superada la prova, el resultat de la ponderació és la nota d'accés a la universitat (NAU) i no caduca mai.

No obstant això, i de conformitat amb el Reial decret a què hem fet referència, la prova d'accés a la universitat consistix en una fase general de caràcter obligatori que té validesa indefinida, i una fase específica de caràcter voluntari que té validesa per a l'accés a la universitat durant els dos cursos següents a la seua superació (article 15.4).

En conseqüència, la nota obtinguda per l'interessat d'accés a la universitat 5 anys arrere continuava sent vàlida i amb esta podia concórrer als processos de preinscripció universitària i, per a millorar la nota d'admissió a aquelles titulacions on la demanda fóra superior a l'oferta, podia optar per presentar-se a la fase específica de la prova d'accés.

Finalment, cal dir que les universitats privades apliquen idèntics criteris en l'admissió a ensenyaments oficials de grau que oferixen quan el nombre de sol·licituds és superior al de places oferides.

D'una altra banda, vam tancar la queixa núm. 1511263, en la qual l'interessat substancialment denunciava la possible discriminació dels llicenciats en Dret per a accedir al pla d'estudis del Màster Universitari en Advocacia per no poder accedir a l'anomenada llista d'espera en primera fase davant dels graduats, ja que no vam deduir una actuació pública irregular que justificara la continuació de la nostra investigació.

En este sentit, hem de dir que la Universitat de València va establir en la memòria de verificació del pla d'estudis de Màster Universitari en Advocacia (aprovada pel Consell d'universitats mitjançant una Resolució d'1 d'octubre del 2012), determinats criteris específics d'admissió a l'esmentat màster.

I, entre estos criteris, es preveu que en el cas que el nombre de sol·licituds excedisca el de les places oferides s'ordenaran, a l'efecte d'admissió, atenent a la nota mitjana de l'expedient de la Llicenciatura o Grau en Dret. En este cas, la Comissió de Coordinació del Màster també podrà donar preferència als sol·licitants que necessiten cursar el Màster davant d'aquells que estiguen o puguen estar col·legiats sense necessitat d'obtindre el títol professional d'advocat o advocada d'acord amb la llei d'accés.

I esta preferència estava prevista en els criteris d'admissió establits en la memòria de verificació, i a l'empara de l'habilitació continguda en l'article 17.1 del Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'establix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.

De conformitat amb el que hem dit, el barem per a puntuar les sol·licituds de preinscripció és el mateix per a llicenciats que per a graduats, si bé es prioritzen aquelles peticions de persones que necessiten el màster per a accedir a l'exercici de la professió.

I, de les actuacions, no es podia desprendre cap greuge comparatiu ja que constava la col·legiació en l'il·lustre Col·legis d'Advocats de València des del 26/03/2013, per la qual cosa no necessita el màster per a exercir la professió lletrada.

Finalment, en la queixa núm. 1511726 la interessada considerava un greuge comparatiu que l'obtenció de matrícula d'honor en una o diverses assignatures en l'últim curs dels estudis de

Grau no donara lloc a una bonificació de matrícula en estudis superiors de postgrau.

Una vegada conculsa la tramitació de l'expedient, vam tancar i vam arxivar la queixa, ja que la mera disconformitat o el desacord amb la legislació vigent, en este cas el Decret legislatiu 1/2005, de 25 de febrer, pel qual s'aprova la Llei de taxes de la Generalitat, no pot, per si sola, determinar la intervenció del Síndic de Greuges.

En este sentit, i en relació amb la pretensió de la interessada, el Decret legislatiu citat indica que: “L'obtenció de matrícula d'honor, en una o diverses assignatures, corresponents a uns mateixos estudis, donarà lloc en el curs immediat posterior a una bonificació de matrícula de l'any”.

I en el mateix sentit es preveu en el Reglament de la Universitat de València per a títols de Grau i Màster.

En conseqüència, el fet d'haver conclòs els estudis de grau amb 2 matrícules d'honor en el mateix curs, no implica que se li puguen bonificar en els estudis superiors de postgrau, ja que són estudis diversos, amb nivells diversos.

Atenent a les raons apuntades, vam finalitzar la nostra intervenció, ja que no vam deduir una actuació pública irregular que justificara la continuació de la nostra investigació.

III. HISENDA PÚBLICA

1. Introducció

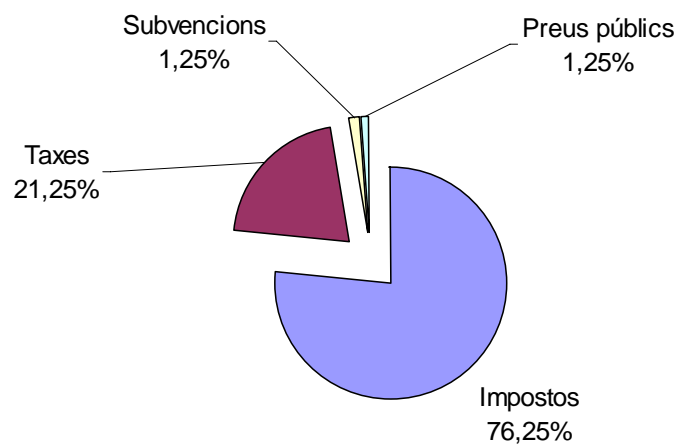
Durant l'any 2015 s'han presentat davant del Síndic de Greuges un total de 80 queixes relatives a la hisenda autonòmica i local, davant de les 83 presentades en 2014, 129 en 2013 i 674 en 2012.

Quant a les queixes relatives a la hisenda estatal, com que són actuacions de l'Agència Tributària, que depén orgànicament del Ministeri d'Economia i Hisenda, en donem compte en la part d'este Informe anual 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

Àrea d'Hisenda Pública	Queixes
Impostos	61
Taxes	17
Subvencions	1
Preus públics	1
Total Àrea d'Hisenda Pública	80



3. Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per les administracions locals

3.1. Impost de béns immobles (IBI)

L'autora de la queixa núm. 1505364 ens detallava els fets següents en el seu escrit de queixa:

(...) en data 5 de novembre de 2014 vaig remetre un escrit a l'Ajuntament de l'Alcora, en què demanava que l'impost que pague anualment de béns immobles tinga un tracte igualitari i les mateixes condicions que la resta dels veïns, és a dir, amb els mateixos servicis.

De la mateixa manera, ens comunicava que, a pesar del temps transcorregut, no havia obtingut resposta al seu escrit.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un informe a l'Ajuntament de l'Alcora, el qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

En relació amb el seu escrit de data 5 de novembre de 2014, reiterat a través d'un escrit de data 5 de març de 2015, en què sol·licita que este Ajuntament li preste els servicis corresponents al sòl urbà, ja que està pagant IBI com a urbà pel seu habitatge, tot i que està ubicat en sòl no urbanitzable, o que, en defecte d'això, passe el seu IBI a rústica, li comuniquem mitjançant la present que el cobrament de l'IBI que se li està liquidant és totalment correcte, ja que únicament se li està cobrant IBI urbà pel terreny ocupat per l'habitatge (atesa la naturalesa urbana de la construcció) i IBI rústic per la resta de la parcel·la, d'acord amb el que disposa la normativa cadastral que li resulta aplicable.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que no va fer. Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient. Essencialment, s'hi plantejava la demora a donar contestació a l'escrit presentat per l'autora de la queixa en data 5 de novembre de 2014, la resposta de la qual va ser notificada en data 13 de març de 2015.

En este sentit, 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, estableix que:

(...) el termini màxim per a resoldre les sol·licituds que formulen els 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 obtindre una resolució sobre el que hom demana a l'Administració imposa a esta un termini màxim per a resoldre, a fi 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 llei esmentada, quan diu que el silenci administratiu, positiu o negatiu, no ha de ser un 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 la 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 podria esperar-se'n, i el mínim que ha d'oferir al ciutadà és una resposta directa, ràpida, exacta i legal. Estem, doncs, davant d'una de les manifestacions legislatives del dret a obtindre una resolució expressa dins de termini.

L'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments i tenir la màxima cura de tots els tràmits que constitueixen l'expedient, prové directament del mandat constitucional de l'article 103, d'una administració eficaç que servix amb objectivitat els interessos generals i que actua amb submissió plena a la llei i al dret, una submissió que s'articula a través de la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la llei i segons els principis garantits per la Constitució espanyola en l'article 9.3.

Finalment, respecte de la forma de l'elaboració de l'impost sobre béns immobles d'este consistori, considerem que s'ajusta al que disposa la disposició transitòria 1a del Reial decret legislatiu 1/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei del cadastre immobiliari. No obstant això i a la vista dels valors actuals de mercat dels immobles, els quals s'han reduït, comunicarem al consistori que valoraren la possibilitat de realitzar una nova ponència de valors per al municipi de l'Alcora, ja que, després de l'any 2006, no s'havia realitzat cap valoració col·lectiva de caràcter general, de tal manera que s'ajusten els valors a la situació actual.

De la mateixa manera, recomanarem a l'Ajuntament de l'Alcora que, en situacions com l'analitzada, s'extremen al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de la Llei 30/1992.

Finalment, el consistori esmentat va acceptar la recomanació efectuada des d'esta institució.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1500474, en el seu escrit inicial, substancialment, manifestava els fets i les consideracions següents:

(...) en el procés d'urbanització del sector Belcaire Nord de Moncofa, se'm va adjudicar una parcel·la en un proindivís amb una altra persona (...) i jo posseïsc el 58,82 % (...) l'any 2011, quan se'm va avisar del pagament de l'IBI, vaig comprovar que el rebut corresponia al 100% de la parcel·la, per la qual cosa vaig anar al departament de cobraments de l'Ajuntament i, després de presentar-hi una instància, em van liquidar la meua part proporcional (...) l'any següent em van cobrar el 100% de l'IBI de la parcel·la (...) al mes d'agost de 2013, vaig presentar instància davant de l'Ajuntament i vaig sol·licitar que se'm reintegrara la part que no és de la meua propietat (...) en vista de l'èxit, presente una segona instància a l'Ajuntament al desembre de 2013 en què sol·licite la devolució del cobrament del que em deuen, i avui seguisc sense tindre resposta per escrit del consistori (...) durant els anys 2011, 2013 i 2014 l'Ajuntament em va liquidar la meua part de propietat del 58,82%.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar informe l'Ajuntament de Moncofa, el qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

1. L'any 2011, en veure que el rebut es corresponia amb la totalitat de la parcel·la, va sol·licitar dins del període voluntari el desglossament per copropietaris, així va pagar únicament pel seu coeficient de propietat.

2. El 2012 el rebut per la totalitat de la parcel·la es va emetre i va ser pagat per (...).

3. Amb R/E: 1055/2013, de 13 de desembre, i no a l'agost, va sol·licitar la devolució per ingressos indeguts, de la part d'IBI-2012 corresponent als coeficients dels altres copropietaris. La sol·licitud va ser resolta per Decret 5/2014, de 7 de gener, i es va desestimar la sol·licitud i vam notificar esta resolució al representant de l'interessat (...) el 9/1/2014, encara que afirme l'interessat que segueix sense tindre resposta.

4. El rebut d'IBI-2012 es va emetre amb càrrec al compte bancari de l'interessat la totalitat de la quota líquida que calia pagar. Com a titular del rebut figura únicament l'interessat, quan la veritat és que pertany a 3 titulars més, per la qual cosa la part pagada corresponent a l'excés del coeficient de 58.82% implica un ingressos indegut que correspon assumir als altres titulars de l'immoble en proporció als seus respectius percentatges.

Per a concloure sol·licita:

1r. La devolució d'ingressos indeguda corresponent a la diferència entre el 100% abonat i el 52.82%.

2n. La divisió per a futurs exercicis del rebut per a cada titular pel seu percentatge.

(...) es proposa la desestimació de la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguda.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que no va realitzar.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que hi havia a l'expedient, i en este sentit consideràvem que calia tractar dues qüestions en el present expedient de queixa:

Primera: la desestimació de la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts.

Segona: la falta de contestació a la seua sol·licitud.

Respecte de la primera de les qüestions plantejades, l'article 32 de la Llei 58/2003, general tributària, estableix que:

L'Administració tributària tornarà als obligats tributaris, als subjectes infractors o als successors dels uns i els altres, els ingressos que indegudament s'hagueren realitzat en el tresor públic amb motiu del compliment de les seues obligacions tributàries o del pagament de sancions, d'acord amb el que estableix l'article 221 d'esta llei.

El mencionat article 221 ens informa sobre el procediment per a la devolució d'ingressos indeguts, en el sentit següent:

El procediment per al reconeixement del dret a la devolució d'ingressos indeguts s'iniciarà d'ofici o a instància de l'interessat, en els supòsits següents:

- a) Quan s'haja produït una duplicitat en el pagament de deutes tributaris o sancions.
- b) Quan la quantitat pagada haja sigut superior a l'import que calia ingressar, resultant d'un acte administratiu o d'una autoliquidació.
- c) Quan s'hagen ingressat quantitats corresponents a deutes o sancions tributàries després d'haver transcorregut els terminis de prescripció. En cap cas es tornaran les quantitats pagades que hagen servit per a obtindre l'exoneració de responsabilitat en els supòsits previstos en l'apartat 2 de l'article 180 d'esta Llei.
- d) Quan així ho establisca la normativa tributària”.

Per tant, el cas que ens ocupa no es troba en cap dels supòsits descrits anteriorment, perquè s'iniciara un procediment de devolució d'ingressos indeguts.

D'altra banda, la Llei 58/2003, general tributària, estableix en l'article 35.7 el següent:

La concurrència de diversos obligats tributaris en un mateix pressupost d'una obligació determinarà que queden solidàriament obligats davant de l'Administració tributària al compliment de totes les prestacions, llevat que per llei es dispose expressament una altra cosa.

Quan l'Administració només conega la identitat d'un titular practicarà i notificarà les liquidacions tributàries al seu nom, i estarà obligat a satisfer-les si no sol·licita la seua divisió. A este efecte, perquè escaiga la divisió serà indispensable que el sol·licitant facilite les dades personals i el domicili dels restants obligats al pagament, així com la proporció en què cadascun participe en el domini o dret transmés.

De manera que, atés que existix una cotitularitat en proindivís del bé immoble i que, d'acord amb el mencionat article 35.7 de la Llei general tributària, la responsabilitat dels diversos titulars és solidària, no era possible declarar indegut el pagament realitzat per l'autor de la queixa, de tal forma que hauria de reclamar la part proporcional a cadascun dels cotitulars.

Respecte de la segona de les qüestions plantejades, a saber, la falta de contestació a la seua sol·licitud que va presentar en data 13 de desembre de 2013 i que va ser resolta el 7 de gener de 2014 i notificada en 9 de gener de 2014, no considerem que existira demora en la resolució de la seua sol·licitud.

Per tant, i segons el que menciona anteriorment, no observem una actuació pública irregular que justificara la continuació de la nostra actuació, per la qual cosa, com que el ciutadà no havia aportat cap dada que desvirtuara allò informat per l'Administració, vam concloure la nostra intervenció.

D'una altra banda, l'autora de la queixa núm. 1510640 manifestava que, després de la regularització realitzada per part de Cadastre, des de l'any 2011 l'Ajuntament estava emetent uns rebuts de l'impost sobre béns immobles per valor de 2.771,51 € i amb un reduït calendari de pagaments.

D'altra banda, ens comunicava que l'alteració cadastral no es corresponia amb el valor de l'immoble actual.

Finalment, ens informava que havia presentat un escrit de queixa davant de l'Ajuntament d'Orpesa en data 7/7/2015 i, en data presentar el seu escrit de queixa davant d'esta institució, no havia obtingut resposta.

Vam admetre a tràmit la queixa i sol·licitarem informe a la referida corporació local, la qual ens va indicar, entre altres qüestions, el següent:

L'impost sobre béns immobles és un tribut de gestió compartida, corresponent a la Direcció del Cadastre (Ministeri d'Hisenda) la determinació dels valors cadastrals dels béns immobles, i als ajuntaments la determinació dels tipus de gravamen que cal aplicar sobre la base imposable o liquidable per a la determinació de les quotes tributàries, la gestió tributària de l'impost i la seua recaptació.

Durant l'exercici 2014 la Direcció General del Cadastre va dur a terme al municipi d'Orpesa un procediment de regularització cadastral.

L'Ajuntament d'Orpesa no té cap competència en estes actuacions. (...) Els immobles (...) propietat de (...) i (...) han resultat afectats pel procediment de regularització cadastral. (...) s'ha dictat per la Gerència Territorial del Cadastre proposta de resolució amb acord d'alteració cadastral, que va ser notificat a l'interessat en data 14 d'octubre de 2014.

En la notificació consta la via que l'interessat té per a oposar-se als acords d'alteració cadastral, sempre davant del cadastre i mai davant de l'ajuntament, per no ser òrgan competent.

La Gerència Territorial del Cadastre va remetre a este Ajuntament les liquidacions resultants dels expedients anteriors (...) i l'Ajuntament (...), va aprovar l'emissió de les liquidacions resultants mitjançant una resolució de l'alcaldia de data 3 de juny de 2015, les quals va notificar a l'interessat i li va donar els recursos escaients en dret.

Este Ajuntament reclama a la interessada els quatre últims exercicis, per ser els exercicis no prescrits segons la Llei general tributària.

Per tant, davant de qualsevol disconformitat amb el resultat de l'acord d'alteració cadastral ha d'acudir al Cadastre, únic òrgan competent per a resoldre les discrepàncies. Quant al cobrament de les liquidacions, correspon a l'ajuntament exigir-lo de conformitat amb la informació facilitada pel Cadastre.

En data 7/7/2015 (...) presenta en este Ajuntament escrit (...) En escrit de data 6 d'agost de 2015 amb número de registre d'eixida 8190 es comunica a (...) la resposta a l'escrit, que textualment diu:

(...) vist l'escrit presentat (...), al·lega que l'actualització a l'alça que s'ha fet de l'habitatge no correspon al seu preu actual, li comunique que no es tracta d'un procediment de revisió de valors sinó de regularització cadastral per als immobles que no han complit amb l'obligació de declarar les alteracions regulades en l'article 13 del RDL 1/2004.

No obstant això, l'òrgan competent per a la revisió del procediment de regularització cadastral és la Gerència Territorial del Cadastre, a què ha de dirigir-se (...).

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autora de la queixa perquè, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que va fer en el sentit de ratificar-se en el seu escrit inicial de queixa.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient, i en este sentit consideràvem que calia estudiar-hi dues qüestions.

Primera. El procediment de regularització cadastral.

Segona. La demora a donar resposta al seu escrit de data 7/7/2015.

Respecte de la primera qüestió plantejada, informem que l'impost sobre béns immobles (d'ara endavant IBI), es gestiona a partir de les dades del Cadastre immobiliari, que és un registre administratiu dependent del Ministeri d'Economia i Hisenda, que descriu els béns immobles rústics, urbans i de característiques especials, els seus titulars i els seus valors cadastrals. La gestió cadastral comprén les altes, baixes i modificacions d'inscripcions d'immobles, la determinació dels seus titulars, l'assignació de valors i la notificació de les alteracions cadastrals.

El Cadastre elabora i remet als diversos ajuntaments un padró cadastral, així com altres documents que recullen les seues variacions.

De la mateixa manera, els titulars han de declarar a la Gerència Territorial de Cadastre les alteracions físiques dels immobles: agrupacions, segregacions, noves construccions, etc., així com els canvis de titularitat. També poden presentar-se sol·licituds de baixa de titularitat cadastral. I si hi ha errors en les dades cadastrals, els interessats poden comunicar-ho a la Gerència Territorial de Cadastre.

A partir del padró cadastral que elabora Cadastre, els ajuntaments liquiden el IBI i emeten rebuts per a cada finca cadastral.

Per tant, segons allò que s'ha exposat, en referència al rebut de l'IBI, el càlcul de la quota que cal pagar és d'acord amb el valor cadastral del bé, fixat pel Cadastre immobiliari (article 65 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals), en eixe sentit, quant als valors atorgats per Cadastre en el procediment de regularització cadastral, queda fora de l'àmbit de les competències de la Generalitat Valenciana i, en conseqüència, del Síndic de Greuges, ja que és competència del Defensor del Poble perquè el Cadastre depén del Ministeri d'Hisenda, que al seu torn pertany a l'Administració de l'Estat.

Respecte de la segona de les qüestions plantejades, a saber, la demora a donar resposta al seu escrit de data 7/7/2015, informem que l'article 42.2 de la Llei 30/1992 estableix 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".

Per tant, com que havia donat la resposta al seu escrit en data 6/8/2015, no observarem una actuació pública irregular que justificara la continuació de la nostra actuació. I, com que el ciutadà no va aportar cap dada que desvirtuara allò informat per l'Administració, vam concloure la nostra intervenció.

3.2. Impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM)

L'autor de la queixa núm. 1501465, en el seu escrit inicial, substancialment manifestava els fets i les consideracions següents:

Amb data 6/6/09 se'm reconeix una minusvalidesa del 44% amb efectes des del 2 de maig de 2008 i en considerar que l'exempció era aplicable a l'exercici 2008, vaig presentar la sol·licitud davant de l'Ajuntament i em va ser denegada, i se'm va exigir el pagament de l'exercici complet (...) en no haver pagat l'impost, van embargar la devolució de l'IRPF (...) en considerar que l'impost havia prescrit, el dia 28/01/13 vaig presentar recurs de reposició, el qual va ser desestimat el 16/6/2014, i excedia el termini de sis mesos, per la qual cosa vaig presentar sol·licitud de caducitat de l'expedient (...) davant de la falta de resposta el 8/10/13 vaig presentar reclamació economicoadministrativa davant del Jurat Tributari de l'Ajuntament de València, la qual va ser desestimada mitjançant una resolució de data 28/10/14 (...) en el mateix escrit presentat davant del Jurat Tributari sol·licitava que se m'indicara la normativa aplicada, tant per al cobrament de l'impost, com per a la sanció d'interessos, així com el detall de les quantitats cobrades i el càlcul dels interessos.

Vam admetre a tràmit la queixa i sol·licitarem informe l'Ajuntament de València, el qual ens va comunicar, entre altres qüestions, que: “(...) respecte de la sol·licitud d'informació formulada per l'interessat, s'ha remés contestació a través de correu electrònic a l'interessat.”

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autor de la queixa, perquè, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que va fer en el sentit següent: “L'impost es trobava prescrit al cap d'haver transcorregut quatre anys (...) vaig sol·licitar que la documentació me la remeteren en suport paper, i me l'han enviat en suport informàtic (...)”.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient. En este sentit, consideràvem que eren quatre les qüestions que hi calia estudiar:

Primera. L'aplicació de l'exempció per la condició de minusvalidesa reconeguda a l'autor de la queixa.

Segona. La prescripció de l'impost.

Tercera. La remissió de la documentació sol·licitada en suport informàtic.

Quarta. La demora en la resolució del recurs de reposició contra el procediment d'embargament, presentat en data 28/1/2013 i desestimat el 16/6/2014.

Quant a la primera qüestió, van reconèixer a l'autor de la queixa una minusvalidesa del 44% amb efectes des del 2 de maig del 2008, i este va sol·licitar la seua aplicació al període

impositiu del 2008, en eixe sentit, segons el Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, estableix en l'article 96 que el període impositiu coincidix amb l'any natural, i es merita el primer dia de l'any, és a dir, el titular del vehicle en data 1 de gener de l'any en qüestió és qui havia d'abonar l'impost, en eixe sentit, en tindre efectes la minusvalidesa des del 2 de maig del 2008, no procedia aplicar-la, en produir-se la meritació l'1 de gener de 2008.

Respecte de la segona qüestió, considerem que el mencionat impost no havia prescrit, sobre la base de les consideracions següents:

La Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, estableix en l'article 66.b) que prescriuran al cap de quatre anys el dret de l'Administració per a exigir el pagament dels deutes liquidats i autoliquidats.

De la mateixa manera, en l'esmentada Llei, en l'article 68.2, s'estableix el següent:

El termini de prescripció del dret a què es referix el paràgraf b) de l'article 66 d'esta llei s'interromp:

a) Per qualsevol acció de l'Administració tributària, realitzada amb coneixement formal de l'obligat tributari, dirigida de forma efectiva a la recaptació del deute tributari.

b) Per la interposició de reclamacions o recursos de qualsevol classe, per les actuacions realitzades amb coneixement formal de l'obligat en el curs de les reclamacions o recursos, per la declaració del concurs del deutor o per l'exercici d'accions civils o penals dirigides al cobrament del deute tributari, així com per la recepció de la comunicació d'un òrgan jurisdiccional en què s'ordene la paralització del procediment administratiu en curs.

c) Per qualsevol actuació fefaent de l'obligat tributari conduent al pagament o extinció del deute tributari.

En este sentit, sobre la base d'allò establert anteriorment, en interposar l'autor de la queixa un recurs de reposició en data 24/3/2010 contra la liquidació efectuada per l'Administració, es va interrompre el termini de prescripció i, d'altra banda, segons l'article 68.6 de l'esmentada Llei, "produïda la interrupció, s'iniciarà novament el còmput del termini de prescripció, excepció feta del que estableix l'apartat següent", de tal forma que no havia prescrit el dret de l'Administració a reclamar el deute.

Respecte de la tercera qüestió, a saber, la remissió de la documentació sol·licitada en suport informàtic, no observem una actuació pública irregular, ja que en el correu electrònic enviat a l'Ajuntament de València per a demanar els justificants de pagament no s'informava el consistori d'enviar la informació sol·licitada en suport paper, de fet, en cap dels escrits remesos a esta institució s'observava la petició d'eixa forma de remissió de documentació.

No obstant això, la sol·licitud de la documentació es va fer en data 30 de juliol de 2014, i el consistori li va remetre la informació sol·licitada en data 25 de març de 2015.

En este sentit, l'article 42.2 de la Llei 30/1992, estableix que: "el termini màxim per a resoldre les sol·licituds que formulen els 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 obtindre una resolució sobre el que hom demana a l'Administració imposa a esta un termini màxim per a resoldre, a fi d'evitar esperes interminables del ciutadà, sota pena d'aplicar regles del silenci positiu o negatiu. Clarament ho formula l'exposició de motius de l'esmentada 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 d'una de les manifestacions legislatives del dret a obtindre una resolució expressa dins de termini.

L'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments, tenint la màxima cura de tots els tràmits que constituïxen l'expedient, prové directament del mandat constitucional de l'article 103 d'una Administració eficaç que servix amb objectivitat els interessos generals i que actua amb submissió plena a la llei i al dret, una submissió que s'articula a través de la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la Llei i segons els principis garantits per la Constitució espanyola en l'article 9.3.

Finalment, respecte de la quarta qüestió, a saber, la demora en la resolució del recurs de reposició contra el procediment d'embargament, presentat en data 28/1/2013 i desestimat el 16/6/2014, considerem que com a argument per a tractar de justificar el dilatat retard a contestar al recurs de reposició no es poden oposar en este cas els efectes negatius del silenci, ja que, d'acord amb el que disposa l'apartat tercer de l'article 43 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i procediment administratiu comú, s'advertix que: “la desestimació per silenci administratiu té els sols efectes de permetre als interessats la interposició del recurs administratiu o contenciós administratiu que escaiga”.

És a dir, el silenci negatiu es configura com una garantia per al ciutadà, de manera que “voluntàriament” pot optar entre, d'una banda, acudir a la via contenciosa o, d'una altra banda, si preferix conèixer quins són els arguments que l'ajuntament sosté per a rebutjar les al·legacions contingudes en el seu recurs de reposició —per a millorar la preparació de la demanda contenciosa —, esperar a la resolució expressa de l'Administració, atés que l'actitud d'abstindre's de dictar una resolució expressa incomplix manifestament l'inexcusable deure de resoldre, imposat a les administracions públiques en l'article 42 de la mencionada Llei 30/1992, que diu que l'Administració està obligada a dictar una resolució expressa en tots els procediments, sense que es troben exceptuats els tramitats en via de recurs administratiu.

En el cas d'un recurs de reposició, l'article 117.2 de la Llei 30/92, estableix que “el termini màxim per a dictar i notificar la resolució del recurs serà d'un mes”.

Dit en uns altres termes, encara que, com en este cas, haguera transcorregut a l'excés el termini màxim d'un mes per a dictar i notificar la resolució expressa al recurs de reposició, no per això havia desaparegut la referida obligació administrativa, ni el ciutadà, forçosament

havia d'entendre desestimada la seua sol·licitud i interposar el recurs contenciós, atés que, insistim, estàvem davant d'una facultat de l'interessat.

Convé recordar que no sols s'havia de dictar una resolució expressa en contestació al recurs de reposició presentat, sinó que eixa resolució també havia de ser congruent, és a dir, havia de donar complida resposta a totes i cadascuna de les qüestions plantejades per la recurrent i, en este cas, no s'havia contestat a les consideracions efectuades en l'escrit del recurs de reposició.

En este sentit, l'article 89, apartats 1 i 2, de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, expressa clarament que la resolució que pose fi al procediment decidirà totes les qüestions plantejades pels interessats i aquelles altres que se'n deriven, i que la resolució havia de ser congruent amb les peticions formulades.

Amb més motiu, l'article 113.3 de la mencionada Llei 30/1992 assenyala que "l'òrgan que resolga el recurs decidirà totes les qüestions, tant de forma com de fons, que plantege el procediment, hagen estat al·legades pels interessats o no."

Per tot això, recomanarem a l'Ajuntament de València que, en situacions com l'analitzada, s'extremaren al màxim els deures legals que s'extreien dels articles 42, 116 i 117 de la Llei 30/1992.

Finalment, la mencionada Administració va acceptar la recomanació emesa des d'esta institució.

3.3. Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua).

L'autor de la queixa núm. 1507553 manifestava que havia experimentat un desnonament hipotecari i que havia de lliurar el seu habitatge. Posteriorment, l'Ajuntament d'Elx, quatre anys més tard, li reclamava el pagament de la plusvàlua.

De la mateixa manera, ens comunicava que va presentar un escrit a eixe consistori i no havia obtingut resposta.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar informe a l'Ajuntament d'Elx, el qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

1. Amb data registre d'entrada a este Ajuntament el 5 d'agost de 2014 el Sr. (...) presenta escrit en el qual sol·licita l'exempció de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana en relació amb la liquidació núm. 30.362/2013 practicada per este Ajuntament amb motiu del procediment d'execució hipotecària seguit contra la seua persona i contra (...) pel Jutjat de Primera Instància núm. 2 d'Elx.
2. Que la sol·licitud d'exempció va ser resolta i va ser desestimada.
3. El motiu principal de la desestimació era el no-compliment del requisit que l'habitatge transmés fóra considerat residència habitual, atés que ni el Sr. (...) ni la Sra. (...) hi havien estat empadronats de manera ininterrompuda durant almenys els

dos anys anteriors a la transmissió o des del moment de l'adquisició si el termini fóra inferior als dos anys, tot això de conformitat amb el que estableix l'article 123 del Reial decret llei 8/2014, de 4 de juliol.

4. Amb data registre d'entrada a este Ajuntament del 22 d'octubre de 2014 el Sr. (...) presenta recurs de reposició contra l'esmentada resolució.

5. Amb data 4 de novembre de 2014 es resol l'esmentat recurs de reposició, i desestima novament la petició de l'autor de la queixa d'exempció de l'impost a l'empara del que estableix el Reial decret llei 8/2014, de 4 de juliol.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autor de la queixa perquè, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que no va realitzar.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

En el Reial decret llei 8/2014, de 4 de juliol, d'aprovació de mesures urgents per al creixement, la competitivitat i l'eficiència, en l'article 123 estableix que:

Així mateix, estaran exemptes les transmissions de l'habitatge en què concórreguen els requisits anteriors, realitzades en execucions hipotecàries judicials o notariales.

No resultarà d'aplicació esta exempció quan el deutor o garant transmetent o qualsevol altre membre de la seua unitat familiar dispose d'altres béns o drets en quantia suficient per a satisfer la totalitat del deute hipotecari i evitar l'alienació de l'habitatge.

A estos efectos, es considerará habitadgo habitual aquell en què haja figurat empadronat el contribuent de forma ininterrompuda durant, almenys, els dos anys anteriors a la transmissió o des del moment de l'adquisició si el termini fóra inferior als dos anys.

En les resolucions emeses des de l'Ajuntament d'Elx, els motius de la denegació de l'exempció de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (d'ara endavant IIVTNU) es basaven en el fet que:

(...) l'immoble transmés no cal considerar-lo com la seua residència habitual per no haver-hi estat empadronat tant ell com la Sra. (...) de forma ininterrompuda durant, almenys, dos anys anteriors a la transmissió o des del moment de l'adquisició si el termini fóra inferior als dos anys.

En este sentit, realitzem les puntualitzacions següents.

1. L'adquisició de l'habitatge immers en el procediment d'execució hipotecària es va produir en data 3 de juliol de 2001, i hi estava empadronat des del 17 de desembre de 2001 fins a l'11 d'agost de 2008 (data en què abandonen la casa), és a dir, hi estant empadronats des del moment de l'adquisició durant més de sis anys.

2. En data 28 de febrer de 2008, es produïx la diligència d'ordenació del procediment d'execució hipotecària, en el punt 2 de la qual dictava el següent: "(...) que s'efectue la subhasta dels béns hipotecats i s'assenyala, a fi que esta tinga lloc a la seu d'este jutjat (...)

l'onze d'abril (...)”.

És a dir, en data 11 d'abril era quan es produïa la subhasta per l'execució hipotecària de l'immoble (no obstant això, esta va restar deserta per falta de licitadors). En este sentit, l'autor de la queixa estava empadronat a l'habitatge durant més de sis anys anteriors a l'execució hipotecària via judicial a través de la subhasta, encara que esta restara deserta.

D'altra banda, volem esmentar que l'autor de la queixa va deixar d'estar empadronat en l'habitatge fins a l'11 d'agost de 2008, ja que no volia que la seua família, principalment els seus fills, visqueren els moments de tensió i violència que es produïxen en el desallotjament de la seua casa fins llavors.

Sobre la base del que s'ha establert anteriorment, l'autor de la queixa complix amb el requisit mencionat en l'article 123 del Reial decret llei 8/2014, de 4 de juliol, en el sentit que havia estat empadronat en la casa des del moment de l'adquisició per un període superior als dos anys.

D'altra banda, la dació en pagament realitzada per l'autor de la queixa va ser per necessitat, fruit de la situació econòmica en què es trobava, i en no poder fer front a les quotes hipotecàries es va veure immers en un procediment d'execució hipotecària; un procediment que finalitzaria amb la subhasta dels béns hipotecats en data 11 d'abril de 2008 (no obstant això, la subhasta va restar deserta i posteriorment va ser adjudicada en el 2010 per la mercantil (...) per a posteriorment emetre l'Ajuntament d'Elx la liquidació de l'IIVTNU en data 2013.

En este sentit, considerem que l'article 104.1 del Reial decret legislatiu 2/2004, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (d'ara endavant LRHL) estableix que el fet imposable de l'IIVTNU és l'increment de valor que, en un determinat període de temps, adquirix un terreny de naturalesa urbana. En el mateix precepte s'assenyala que este increment es posa de manifest com a conseqüència de la transmissió del bé o la constitució o transmissió de qualsevol dret real de goig i gaudi, limitador del domini, del terreny.

La disposició 106.1.b del mateix text normatiu estableix que en transmissions de caràcter onerosos els subjectes passius del tribut seran els transmetents. D'acord amb l'article 1274 del Codi Civil espanyol, la dació en pagament és una transmissió a títol onerosos, ja que hi ha una prestació (el lliurament de la propietat l'immoble) i una contraprestació (l'extinció del deute). Així doncs, atenent al sentit literal del text normatiu, a l'autor de la queixa correspon la condició d'obligat tributari per a este impost.

No obstant això, cal assenyalar que amb esta transmissió l'autor de la queixa no va experimentar cap enriquiment, únicament va extingir un deute. El que porta a col·lació la situació prevista pel punt 3 de l'article 106 de la LRHL, que estableix que en els casos de dació en recompensa d'habitatges habituals fetes en aplicació del Reial decret llei 6/2012, de mesures urgents per a la protecció dels deutors hipotecaris sense recursos, l'entitat que adquirix l'immoble serà el subjecte passiu substituït del contribuent, sense possibilitat de repercussió.

En la dació en pagament en què un ciutadà es veu abocat a signar, no li reporta cap benefici ni augmenta la seua capacitat econòmica, ja que la contraprestació és únicament i

exclusivament l'extinció d'un deute i la pèrdua de la casa.

En este sentit es pronuncia la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, número 805/2013, de 18 de juliol, que assenyala de manera eloqüent que:

(...) l'impost grava, segons l'article 104 de la Llei d'hisendes locals (LHL), l'increment de valor que experimenten els terrenys i es pose de manifest a conseqüència de la transmissió de la propietat (...) per tant, l'increment del valor constituïx el primer element del fet imposable, de manera que en la hipòtesi que no existira este increment, no es generarà el tribut i això a pesar del contingut de les regles objectives de càlcul de l'article 107 de la LHL, perquè en faltar un element essencial del fet imposable, no pot sorgir l'obligació tributària.

En conclusió (...) l'absència objectiva d'increment de valor donarà lloc a la no-subjecció a l'impost (...) perquè la contradicció legal no pot ni ha de resoldre's a favor del mètode de càlcul i en detriment de la realitat econòmica, perquè això implicaria desconèixer els principis d'equitat, justícia i capacitat econòmica.

Estes conclusions han de considerar-se inqüestionables en el moment actual, a la vista de la realitat econòmica (...) si és la ficció jurídica l'única interpretació possible de l'article 107 de la LHL, este hauria de considerar-se inconstitucional (...) perquè la Constitució impedis que es graven capacitats econòmiques fictícies dels ciutadans.

La Sentència no era una decisió aïllada, sinó que coincidia amb altres pronunciaments en idèntic sentit del propi TSJ de Catalunya de 21 de març i del 9 de maig de 2012, així com de diversos TSJ, entre estos Canàries, Múrcia, Catalunya i Castella- la Manxa, i també d'alguns jutjats del contenciós-administratiu de Barcelona i del Tribunal Administratiu de Navarra. A més, el Tribunal Suprem va declarar en Sentència de 29 d'abril de 1996 que:

Si l'increment del valor és l'objecte del gravamen, d'acord amb el que establix l'art. 350 del Reial decret legislatiu 781/1986, resulta evident que si esta "plusvàlua" no es produïx de manera efectiva i acreditada, ni pot raonablement presumir-se, ateses les circumstàncies objectives concurrents en el període de la imposició, no pot parlar-se de subjecció a l'impost.

Este mateix criteri es va ratificar pel Tribunal Suprem en Sentència de data 22 de setembre de 2001.

Finalment, cal que l'Administració local tinga molt present el principi tributari de capacitat econòmica consagrat en els articles 31.3 de la Constitució espanyola i 3 de la Llei 58/2003, general tributària. Un principi que, d'acord amb la jurisprudència del Tribunal Constitucional (STC 193/2004 de 4 de novembre i STC 46/2000, de 17 de febrer), vincula no sols el ciutadà sinó especialment els poders públics, i li impedis establir tributs la matèria o l'objecte imposable dels quals no constituïska una manifestació de riquesa real o potencial, és a dir, inexpressiva de capacitat econòmica (STC 381/2005 de 25 d'octubre i STC 193/2004 de 4 de novembre).

Finalment, l'Ajuntament d'Elx va acceptar la nostra recomanació consistent que, d'ofici, efectuara l'exempció de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana i que s'alçara qualsevol tipus d'embargament realitzat per eixa Administració contra l'autor de

la queixa

3.4 Taxes municipals

L'autor de la queixa núm. 1500468 manifestava que, amb data 16 de gener de 2015, havia interposat una queixa davant de l'Ajuntament de València contra el poliesportiu de Marxalenes-Zaidia de València, ja que este es negava a aplicar el que estableix l'ordenança municipal de preus públics sobre tarifa reduïda a discapacitats.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar informe l'Ajuntament de València, el qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

Primer. Es remet expedient a la FDM en què l'usuari (...) reclama per la no-aplicació de la bonificació per discapacitat en el preu de l'abonament mensual del Poliesportiu Marxalenes.

Tercer. La direcció del centre afirma en el seu informe que l'usuari té a la seua disposició la tarifa aplicada a l'abonament mensual discapacitats/3a edat (21 €) en el Poliesportiu Marxalenes.

Quart. Des de la FDM s'indica a la direcció del centre que ha d'aplicar la tarifa d'abonament mensual discapacitats/3a edat a (...), des de l'inici de l'activitat en el Poliesportiu Marxalenes.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autor de la queixa perquè, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que va fer en el sentit de remetre'ns una fotocòpia del pagament de l'abonament del mes d'abril, i la quantitat pagada era de 39.99 €, en compte dels 21 € que manifestava haver indicat el centre.

A la vista de les al·legacions remeses, sol·licitàrem una ampliació de l'informe inicialment facilitat; en especial sol·licitàrem que ens comunicaren les raons per les quals es continuava aplicant la quota de l'abonament general a l'autor de la queixa, en compte de la tarifa reduïda a discapacitats.

En el seu segon informe ens comunicaven, entre altres qüestions, el següent:

La direcció del centre ens comunica que a l'usuari (...) se li està aplicant la tarifa que per la seua condició li correspon, 21 € corresponents a l'abonament mensual 3a edat/persones amb discapacitat. Segons ens assegura la direcció, el tiquet que s'adjunta en l'expedient va ser tornat pel centre i cobrat al preu corresponent.

Vam traslladar el contingut d'este últim informe a l'autor de la queixa perquè, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que no va fer.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

Els preus públics d'aplicació en les instal·lacions esportives municipals i per la prestació de servicis de la Fundació Esportiva Municipal, establits per l'Ajuntament de València, són clars en determinar que la tarifa corresponent a l'abonament mensual del complex esportiu Marxalenes-Zaidia per a la tercera edat, com també per a les persones amb discapacitat,

pujava a 21 €.

En eixe sentit, des d'esta institució no entenem les raons per les quals se li expedia rebut de la quota de l'abonament general sense aplicar la tarifa per a persones amb discapacitat a l'autor de la queixa, independentment que més tard fóra tornat l'import pel centre.

No hem d'obviar que l'objectiu final ha de ser la consecució del màxim grau d'integració social de cada individu, en este cas, a través de l'esport. Per tant, per a millorar els processos d'integració és molt important la col·laboració de l'Administració, de manera que l'Ajuntament ha de fer un exercici responsable de la gestió de l'esport i articular mecanismes que no permeten, com en este cas, errors a l'hora d'aplicar una tarifa, i utilitzar qualsevol tipus de mesura que conduïska de forma eficaç i garant a la màxima integració de les persones que tinguen qualsevol tipus de discapacitat.

D'altra banda, en l'informe enviat no ens comunicava res respecte de la queixa presentada per l'autor de la queixa davant de l'Ajuntament de València en data 16 de gener de 2015.

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 d'una de les manifestacions legislatives del dret a obtindre una resposta dins de termini.

L'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments, i tenir la màxima cura de tots els tràmits que constituïxen l'expedient, prové directament del mandat constitucional de l'article 103 d'una Administració eficaç que servix amb objectivitat als interessos generals i que actua amb submissió plena 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 i segons els principis garantits per la Constitució espanyola en l'article 9.3.

Per això, el nostre legislador autonòmic, quan regula esta institució en la Llei 11/1988, de 26 de desembre, li atribueix, en el seu 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 recursos que li hagen estat formulats.

De la mateixa manera, 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 en un termini raonable”.

L'Ajuntament de València va acceptar la nostra recomanació consistent que es contestara a l'escrit presentat per l'autor de la queixa en data 16 de gener de 2015 i que s'instara la direcció del centre esportiu a establir els controls oportuns perquè este tipus d'irregularitats no tornen a succeir.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1412376 manifestava els següents fets i consideracions:

(...) l'any 2009, l'Ajuntament de Cullera va dictar una taxa de servicis de gestió de residus urbans municipals, que va mantindre fins a 2013 (...) disconformes amb la taxa, la recorrem (...) la sala segona Contenciosa Administrativa del Tribunal Suprem, en recurs de cassació 4352/2011, dictada el 3 d'octubre de 2013, i la seua

interlocutòria aclaridora del 27 de novembre de 2013, declara nul l'acord plenari municipal de 29 de desembre de 2008 en què es va aprovar la referida taxa (...) amb data 27 de febrer de 2014, registre d'entrada 1946, vaig sol·licitar la devolució de les liquidacions corresponents als anys 2009 al 2013 (...) el 12 de juny de 2014 em comunicuen la denegació, i vaig presentar un recurs de reposició el 28 de juliol de 2014, amb registre d'entrada 11008, i va ser novament desestimada.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar informe a l'Ajuntament de Cullera, el qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

En data 3 d'octubre de 2013, el Tribunal Suprem va anul·lar l'ordenança fiscal reguladora de la taxa de gestió de residus urbans, la qual cosa ha desembocat en la petició massiva dels ciutadans de devolució de les quantitats ingressades per este concepte durant els exercicis 2009, 2010, 2011, 2012 i 2013.

Per a la tramitació de les reclamacions presentades, avui més de 6.000, s'ha instruït l'expedient número 167/2014 i s'han demanat els informes oportuns.

En data 1 d'agost de 2014, li ha sigut notificada a l'autor de la queixa la resolució desestimària del recurs de reposició, que consistix en la denegació de la devolució de la taxa de gestió de residus sòlids urbans exercicis 2009-2013.

Vam traslladar el contingut de l'informe al ciutadà a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que no va realitzar.

En el present expedient es plantejava essencialment la denegació de la devolució de la taxa de gestió de residus sòlids urbans dels exercicis 2009 al 2013, ja que eixes liquidacions no van ser recorregudes dins del termini i en la forma escaient, de tal manera que estes van ser fermes i consentides.

Com a regla general, els actes administratius definitius són susceptibles d'un recurs en via administrativa, açò és, un recurs que ha de presentar-se davant de la pròpia Administració, dins del termini i en la forma escaient, que és qui ho resol.

D'acord amb això anterior, pot ocórrer que els afectats no entaulen els recursos administratius escaients segons la llei corresponent, o que els interposen extemporàniament; en eixe sentit, podíem deduir que l'acte adquiria fermesa com a conseqüència de dos fets diferents:

Primer. Pel transcurs del termini d'impugnació sense l'exercici de l'acció corresponent, ja que, com qualsevol altra actuació jurídica, els actes administratius tenen un termini d'impugnació el transcurs del qual sense l'exercici de l'acció corresponent desemboca en la impossibilitat de recórrer l'acte en qüestió, és a dir, que la fermesa en este cas provenia de raons formals (la no-interposició del recurs corresponent).

Segon. Per haver sigut esgotats tots els mecanismes de reacció procedents contra l'acte. Quan els ciutadans han recorregut successivament l'acte administratiu fins a esgotar totes les instàncies (administratives i contenciosa administrativa), l'acte no resulta ja susceptible de cap d'impugnació, i per consegüent ha adquirit fermesa.

En estos casos, l'acte adquirix estat de fermesa quan els particulars no interposen recurs

davant de la sala contenciosa administrativa o no requerixen l'acció contenciosa dins del termini que estableix la llei.

La Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, estableix en l'article 28 que: "No és admissible el recurs contenciós administratiu respecte dels actes que siguen reproducció d'altres anteriors definitius i fermes i els confirmatoris d'actes consentits per no haver sigut recorreguts dins del termini i en la forma escaient".

De la mateixa manera, en el Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, en l'article 19, estableix que:

Si per resolució judicial ferma resultaren anul·lats o modificats els acords locals o el text de les ordenances fiscals, l'entitat local vindrà obligada a adequar als termes de la sentència totes les actuacions que duga a terme després de la data en què aquella li siga notificada. Llevat que expressament ho prohibira la sentència, es mantindran els actes fermes o consentits dictats a l'empara de l'ordenança que posteriorment resulte anul·lada o modificada.

Finalment, volem destacar allò establert pels nostres tribunals, com ara la Sentència de la Sala Tercera Contenciosa Administrativa, secció 2a, del Tribunal Suprem, de 19 de desembre de 2011, que assenyala que:

(...) el tribunal estimava en part la demanda presentada contra l'acord definitiu de modificació de l'Ordenança fiscal reguladora de l'impost sobre béns immobles aprovada pel Ple de l'Ajuntament el 28 de desembre de 2007, exclusivament quan estableix que començara a regir esta modificació l'1 de gener de 2008, i desestimava la demanda en tota la resta. No prohibia que es mantinguen els actes fermes o consentits dictats a l'empara de l'Ordenança que s'anul·la (...).

De la mateixa manera, la Sentència del Tribunal Suprem de 9 de febrer de 2011 (RC 2846/2009) dicta el següent:

El segon dels motius amb la mateixa empara que l'anterior considera que la Sentència de instància va vulnerar l'art. 108 de la Llei 30/1992 perquè la petició de modificar un acte administratiu ferm i consentit transcorreguts quatre anys no és possible. Per la mateixa raó que en el supòsit anterior no es tractava de revisar un acte sinó d'executar correctament allò que ha disposat la resolució ja citada.

Per tant, tenint en compte la documentació aportada, d'allò que s'ha informat en els apartats anteriors considerem que no esqueia la devolució de les liquidacions practicades corresponents als anys 2009-2013, ja que la sol·licitud d'ingressos indeguts era extemporània per haver transcorregut el termini per a recórrer les liquidacions i haver adquirit estes la condició de fermes i consentides.

En este sentit, no observarem una actuació pública irregular que justificara la continuació de la nostra actuació i per això, com que el ciutadà no havia aportat cap dada que desvirtuara allò informat per l'Administració, vam concloure la nostra intervenció.

Finalment, l'autora de la queixa núm. 1505359 manifestava que, amb data 3/10/2014, després d'una sol·licitud remesa a l'Ajuntament de Sagunt, la van donar d'alta en el padró de la taxa pels servicis de recollida domiciliària de fems i residus sòlids, perquè produísca efectes a partir de l'1 de gener de 2015.

No obstant això, des del mencionat consistori van emetre una liquidació corresponent a la totalitat de l'any 2014 (tot incomplint el que disposa l'article 7 de l'Ordenança reguladora de la taxa pels servicis de recollida domiciliària de fems o residus sòlids urbans), com també la liquidació dels anys 2011, 2012 i 2013, a pesar d'haver-se donat d'alta el 3/10/2014.

Una vegada admesa a tràmit la queixa vam demanar informe a l'Ajuntament de Sagunt, el qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

En data 3 d'octubre de 2014, la filla de l'autora de la queixa presenta sol·licitud d'alta en el padró de la taxa de fem d'un immoble i aporta escriptura de compravenda a favor seu de data 24 de gener de 2008.

L'alta en el padró de la taxa s'hauria d'haver produït des de la data de l'adquisició de la casa (2008) en tindre esta condicions d'habitabilitat i prestar-se efectivament el servici de recollida per l'Ajuntament. No obstant això, no es va sol·licitar l'alta en esta data, per la qual cosa, d'acord amb l'article 8 de l'ordenança, escau donar l'alta d'ofici.

A este efecte, en data 22 d'octubre de 2014 es comunica tràmit d'audiència amb proposta de liquidació dels exercicis 2011 a 2013, en haver-se realitzat el fet imposable sense que haguera sigut pagada la taxa.

La interessada compareix en el tràmit d'audiència i manifesta la seua oposició a la liquidació, per entendre que no escau pagar els anys 2011 a 2013, perquè no ha utilitzat la casa i no ha generat residus.

D'acord amb l'Ordenança fiscal de la taxa vigent (art. 3): es consideraran subjectes a gravamen els immobles que reunisquen condicions d'habitabilitat.

(...) segons la jurisprudència és intranscendent, als efectes de la taxa, que una casa es trobe ocasionalment deshabitada; i que allò transcendent no és que l'interessat utilitze o no el servici efectivament, sinó que dispose de la possibilitat de fer-ho, la qual cosa en el cas dels habitatges ocorre des del moment que es disposa de llicència de primera ocupació.

La resolució es va notificar a la interessada en data 15/12/2014 i li van comunicar que, contra esta cabia recurs de reposició en el termini d'un mes comptador des de l'endemà de la notificació. Esta resolució ha esdevingut ferma en no haver-se presentat el recurs.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autora de la queixa, a fi que si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que no va realitzar.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient. En este sentit consideràvem que eren dues les qüestions que calia estudiar:

Primera. La no-generació de residus durant els anys 2011 a 2013 perquè l'habitatge estava deshabitat.

Segona. La liquidació efectuada dels anys 2011 a 2013.

Respecte de la primera qüestió plantejada, efectivament, l'Ordenança reguladora de la taxa pels servicis de recollida domiciliària de fems o residus urbans, en l'article 3 establix que "es consideraran subjectes a gravamen els immobles que reunisquen condicions d'habitabilitat".

De la mateixa manera, tal com havia dictat el Tribunal Suprem en nombroses sentències (entre estes les de 7 de març de 2007 i 18 de novembre de 2003), per a l'exigència de la taxa per la prestació del servici de gestió de residus urbans no era necessària la producció de residus perquè es generara l'obligació d'abonar la quota tributària d'esta, ja el que determina el fet imposable és la possibilitat de fer ús del servici, amb abstracció que circumstancialment l'interessat, subjecte passiu del tribut, no haja contribuït o no haja pogut contribuir a la formació dels residus. I això perquè el Tribunal Suprem, davant el concepte de taxa, entenia que el fet imposable d'esta es generava per la mera existència del servici al marge que es produïren abocaments particulars i concrets.

Igualment, el Tribunal Suprem en la Sentència de 7 de març de 2003 raona el següent:

(...) és doctrina reiterada d'esta sala tercera del Tribunal Suprem, que excusa de la cita concreta en sentències, que la taxa referida es merita en la mesura que el servici de recollida de fems estiga establert, i els locals, cases, etc., es troben en la ruta que segueixen els vehicles de recollida, i a este efecte resulta intranscendent que ocasionalment un habitatge concret es trobe desocupat, ja que no per això el servici de recollida els eludix. Ha de comprendre's que el fet consistent que, com ocorre en el cas d'interlocutòries, unes cases estiguen desocupades o no habitades no reduïx en absolut el cost de prestació del servici, de manera que l'equació cost del servici=taxa, justifica plenament l'exigència de la taxa en les circumstàncies indicades (...) La taxa es merita no sols quan efectivament s'arreglen fems ("acte"), sinó també quan hi ha la possibilitat ("potència") d'utilitzar el servici, quan l'Ajuntament posa tot de la seua part perquè, si es produïxen fems, estos siguen recollits. Una cosa semblant s'esdevé amb els servicis públics d'electricitat, gas, telèfons, prestats per empreses particulars que cobren sempre una tarifa fixa, encara que durant algun temps no es consumisca electricitat o gas o no s'utilitze el telèfon.

Per això, si el servici públic de gestió de recollida de residus sòlids urbans es prestava per l'Ajuntament de Sagunt, la conclusió era que existia obligació d'abonar la taxa. Perquè la raó d'exigir la taxa era, segons es pronunciava el Tribunal Suprem en la Sentència de 18 de novembre de 2003: "(...) costejar el sosteniment d'un servici en benefici del subjecte passiu i de tota la població, es produïska o no un aprofitament específicament quantificable i utilitze o no l'interessat el servici a este efecte disponible (...)".

La raó del cobrament de la taxa és la mera prestació d'un servici públic que es trobava a disposició del subjecte passiu i que era de recepció obligatòria per este, i que l'obligava a contribuir en els costos del mateix al marge de l'ús efectiu que es faça ja que ja s'havien generat els costos per la mera disponibilitat d'este. No es tractava d'exigir la taxa davant de la possibilitat de prestar el servici, sinó perquè el servici es prestava de manera que, en ser un servici general i de recepció obligatòria, no sols afectava els veïns que l'utilitzaven sinó a tots els que es trobaven en disposició de poder utilitzar-lo encara que el benefici directe no es produïra.

La taxa per recollida de fem és un tribut exigible per la prestació d'un servici públic de recepció obligatòria, de competència local i en règim de dret públic, i no era possible per al subjecte passiu que n'era destinatari la renúncia a la seua recepció, per elementals raons

higienicosanitàries d'interés públic.

Per tant, d'acord amb allò establert anteriorment, la taxa, una vegada implantada legalment, es meritava amb la prestació del servei, i això independentment que l'usuari participe poc, molt o gens en la producció de residus.

Respecte de la segona de les qüestions plantejades, a saber, la liquidació efectuada dels anys 2011 a 2013, informem el ciutadà que en la mencionada Ordenança reguladora de la taxa pels serveis de recollida domiciliària de fems de l'Ajuntament de Sagunt, estableix en l'article 8 que:

Si no es realitza la comunicació d'alta en el servei o de variació d'elements tributaris quan es produïsquen les circumstàncies que la determinen, i estes circumstàncies siguen conegudes per l'Ajuntament, l'Ajuntament actuarà d'ofici a través del procediment de verificació de dades a què es referixen els articles 131 a 133 de la Llei general tributària; tot això sense perjudici de les sancions tributàries que, si escau, siguen convenients, que es podran imposar d'acord amb el que disposa el títol IV de la Llei general tributària.

En este sentit, en la data de l'adquisició de l'habitatge, el 24 de gener de 2008, caldria haver-lo donat d'alta en el padró de la taxa en produir-se el seu fet imposable. Com que això no es va dur a terme, el consistori, d'ofici, i atés que des del 2008 era beneficiària del servei, li va liquidar la taxa dels últims quatre anys.

Per tant, tenint en compte la documentació aportada, allò que s'ha informat en els apartats anteriors i l'informe remès a esta institució per l'Ajuntament de Sagunt, este actua d'acord amb l'Ordenança reguladora de la taxa pels serveis de recollida domiciliària de fems o residus sòlids urbans.

En este sentit, no observarem una actuació pública irregular que justificara la continuació de la nostra actuació i, per això, atés que la persona interessada no va aportar cap dada que desvirtuara allò informat per l'Administració, vam concloure la nostra intervenció.

4. Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per la Generalitat Valenciana

4.1 Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats

En relació amb la queixa núm. 1408516, de la qual vam donar compte en l'Informe anual de l'any passat, la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, finalment, no ha acceptat la nostra recomanació.

Recordem que als ciutadans que havien adquirit un immoble en una urbanització en Sant Jordi (Castelló), la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública havia realitzat unes liquidacions complementàries en l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, i havia utilitzat com a base per a esta liquidació una taxació sobrevalorada respecte del preu real dels seus habitatges i, en este sentit, l'Administració els reclamava el pagament de la diferència que en alguns casos arribava al 100%.

El promotor de la queixa manifestava la seua disconformitat amb la proposta de liquidació

practicada perquè no s'ajustava al valor real o actualitzat i resultava desproporcionada, ja que basant-se en l'article 10 de la Llei de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, s'establix que "la base imposable esta constituïda pel valor real del bé transmés o del dret que es constituïska o es cediska".

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

En data 4 de gener de 2013 els autors de la queixa van adquirir un habitatge a Sant Jordi, Castelló, i van declarar un valor en l'escriptura pública de compravenda de 100.000 €. No obstant això, l'Oficina Liquidadora de Vinaròs, fruit de l'oportú procediment de comprovació de valors, va practicar unes liquidacions per valor de 3.068,09 € cadascuna.

En el curs de l'esmentat procediment de comprovació de valors, els interessats realitzen al·legacions i aporten una sèrie de documents com ara el contracte privat de compravenda, l'informe de taxació de l'habitatge i també la propaganda de la promoció.

L'article 10 del text refós de la Llei de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats estableix que la base imposable de l'impost està constituïda pel valor real dels béns i drets transmesos.

L'article 57.1.b) de la Llei 58/2003, disposa que el valor (...) podrà ser comprovat per l'Administració tributària mitjançant estimació per referència als valors que figuren en els registres oficials de caràcter fiscal, i afegix que:

(...) esta estimació podrà consistir en l'aplicació dels coeficients multiplicadors que es determinen i es publiquen per l'Administració tributària competent, als valors que figuren en el registre oficial de caràcter fiscal que es prenga com a referència als efectes de la valoració de cada tipus de béns. En tractar-se de béns immobles, el registre oficial de caràcter fiscal que es prendrà com a referència als efectes de determinar els coeficients multiplicadors per a la valoració d'estos béns serà el cadastre immobiliari.

Es dicta l'Ordre de 20 de desembre, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, per la qual s'establixen els coeficients aplicables en 2013 al valor cadastral als efectes de la comprovació de valors de determinats béns immobles de naturalesa urbana en l'àmbit dels impostos sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats i sobre successions i donacions, com la metodologia empleada per a la seua elaboració i determinades regles per a la seua aplicació, i en esta es descriu la metodologia emprada per a la seua elaboració i s'establixen determinades regles per a l'aplicació d'estos coeficients.

En conseqüència, atés que està previst legalment i desenvolupat reglamentàriament el mètode de comprovació utilitzat, este centre directiu considera que la valoració efectuada és d'acord amb el dret.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, i així ho va fer en el sentit de ratificar-se en el seu escrit inicial de queixa. Arribats a este punt, vam resoldre l'expedient.

De la documentació que consta en l'expedient es desprenia que en data 4 de gener de 2013 l'autor de la queixa va adquirir un habitatge i va declarar un valor en l'escriptura pública de

compravenda de 100.000 €. Posteriorment, l'Administració tributària va realitzar un procediment de comprovació de valors i va dictar noves liquidacions a l'empara de l'Ordre 23/2013, de 20 de desembre, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, per la qual s'establixen els coeficients aplicables en 2013 al valor cadastral als efectes de la comprovació de valors de determinats béns immobles de naturalesa urbana en l'àmbit dels impostos sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, així com la metodologia emprada per a la seua elaboració i determinades regles per a la seua aplicació, i s'hi descrivia la metodologia emprada per a la seua elaboració i s'establien determinades regles per a l'aplicació d'estos coeficients.

El punt de partida el trobem en l'article 10.1 del Reial decret legislatiu 1/1993, de 24 de setembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, que estableix que la base imposable està constituïda pel valor real del bé transmés o del dret que es constituïska o es cedisca.

El dia 27 de desembre de 2013, la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública va publicar en el Butlletí Autòmic l'Ordre 23/2013, la qual va entrar en vigor el dia 28 de desembre, per la qual s'establixen els coeficients aplicables en 2013 al valor cadastral, als efectes de la comprovació de valors de determinats béns immobles urbans en l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats i en l'impost sobre successions i donacions, com també la metodologia emprada per a la seua elaboració.

En principi l'esmentada Ordre substituïx l'anterior sistema de comprovació basat en l'article 57.1.e) de la Llei general tributària, basat en el dictamen de pèrits, i la Conselleria es recolza ara en l'article 57.1.b):

(...) estimació per referència als valors que figuren en els registres oficials de caràcter fiscal. Esta estimació per referència podrà consistir en l'aplicació dels coeficients multiplicadors que es determinen i publiquen per l'Administració tributària competent, en els termes que s'establisquen reglamentàriament, als valors que figuren en el registre oficial de caràcter fiscal que es prenga com a referència als efectes de la valoració de cada tipus de béns. En tractar-se de béns immobles, el registre oficial de caràcter fiscal que es prendrà com a referència a efectes de redeterminar els coeficients multiplicadors per a la valoració de dites béns serà el cadastre immobiliari.

La qüestió que plantegem, atés que esta Ordre va entrar en vigor el 28 de desembre de 2013, és si la Conselleria podia aplicar-la amb caràcter retroactiu, ja que com indica en la seua exposició de motius, “la present Ordre per la qual s'establixen els coeficients aplicables al valor cadastral als efectes de comprovació de valors de determinats béns immobles urbans relacionats amb els fets imposables produïts en 2013”, però en la disposició transitòria estableix que “els coeficients a què es referix l'article 1 de la present Ordre podran aplicar-se en les comprovacions de valor relacionats amb fets imposables sobre ITP i ISD produïts en 2013 quan els procediments en què es realitzen tals comprovacions s'inicien a partir de l'entrada en vigor de la present Ordre”, és a dir, que no poden utilitzar l'Ordre per a 2013 en aquelles transaccions produïdes entre l'1 de gener de 2013 i el 23 de desembre de 2013 i que l'Ordre no podia aplicar-se a impostos meritats fins a l'endemà de la publicació en el Diari Oficial, i en eixe sentit recordàvem que el meritació de l'impost en qüestió va tindre lloc el 4/1/2013.

Respecte d'este nou mètode de comprovació de valors cal destacar el següent. Si bé el

mètode d'estimació per referència als valors que figuren en els registres oficials de caràcter fiscal (és a dir, que figuren en Cadastre) està prevista en la Llei general tributària, però l'Administració està obligada a detallar, individualitzar i oferir la forma en què realitza els càlculs per a determinar la base imposable, per la qual cosa este procediment desnaturalitza la gestió individualitzada prevista en la Llei reguladora de l'impost.

Efectivament, el valor cadastral multiplicat per un coeficient corrector pot ser un índex per a realitzar possibles comprovacions de valors, de fet, la mateixa Llei general tributària cita textualment “el valor real dels béns immobles de naturalesa urbana es podrà estimar a partir del valor cadastral que figure en el corresponent registre fiscal” però mai pot aplicar-se sense una individualització.

En este sentit, i per tot el que hem dit anteriorment, les dades que consten en la Direcció General del Cadastre han de ser contrastades *in situ* per l'Administració, perquè encara que la descripció cadastral vinculava al subjecte passiu en l'impost no tenia per què coincidir amb la realitat, de tal forma que sense una visita a l'immoble i sense una valoració individualitzada d'este mai podia prosperar una comprovació de valors.

Respecte d'això s'han pronunciat els nostres tribunals, com ara en la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, d'1 d'octubre de 2013, Recurs 2040/2012, que estableix que l'Administració ha de cerciorar-se de l'estat real de l'immoble que cal valorar i aplicar paràmetres individuals:

El que l'Administració tributària autonòmica valenciana i TEAR denominen dictamen de pèrits, en el que es justifica la comprovació de valors, té com a premisses les dades descriptives de l'immoble consignades en la “fitxa cadastral” i relatives a superfície, estat, antiguitat, etc., unes dades que no van ser contrastades *in situ* pels suposats pèrits. L'Administració Tributària Valenciana, amb això, es fia, de la descripció cadastral. Esta descripció, encara que vincule el subjecte passiu de l'impost sobre béns immobles i el subjecte passiu de l'impost sobre l'increment del valor de terrenys de naturalesa urbana (si és que la va consentir després de notificada), i encara que la persona interessada haja de combatre-la quan pretenga la seua modificació (art. 3.3 Llei del cadastre), no té per què coincidir necessàriament amb la realitat, i pot ser legítimament desmentida en presentar la declaració o autoliquidació de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats o de l'impost sobre successions i donacions, perquè les seues lleis reguladores no imposen que la descripció cadastral siga punt de partida preceptiu en el càlcul de la base imposable. En este moment, és important ressaltar que l'Administració Tributària aplica, sobre la descripció de la “fitxa cadastral”, tots els altres paràmetres de càlcul per a la seua comprovació (valors de sòl, de la construcció, coeficients, etc.).

D'altra banda, els estudis de la Direcció General de Tributs Valenciana sobre els valors del sòl i els de la construcció, si bé podrien tindre's com un punt de partida, merament indicatiu, dins d'una adequada comprovació, estos no deixen d'atendre criteris generals, i és realitat que cadascun dels immobles inclosos en les zones, carrers o paratges tancats no han d'equiparar-se necessàriament a estos efectes.

De la mateixa manera, la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana núm. 1336/13, raona en els termes següents: “L'Administració no pot eliminar sense més les dades declarades i ha de realitzar els actes de comprovació o investigació necessaris en aquells en què no estime certes les declaracions”. En efecte, a l'Administració

tributària correspon acreditar els extrems de fet que doten la legitimitat la seua liquidació tributària i que puguen considerar-se suficients per a contradir la declaració de l'obligat tributari.

Per tot el que hem dit anteriorment, des d'esta institució considerem que les dades que consten en la Direcció General del Cadastre han de ser contrastades *in situ* per l'Administració per mitjà d'una visita a l'immoble, perquè la descripció cadastral no ha de coincidir necessàriament amb la realitat, i de fet, actualment, està molt per damunt del valor de mercat.

Com ja hem avançat la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública no ha acceptat la nostra recomanació consistent que, a la vista de la data en què es va produir la meritació de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, 4 de gener de 2013, se'n faça una nova valoració i s'estime la situació real de l'immoble i no mitjançant l'aplicació d'uns coeficients multiplicadors, ja que ha de cerciorar-se de l'estat real de l'immoble que ha de valorar i en este sentit aplicar paràmetres individuals.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1506087 manifestava els fets i les consideracions següents:

(...) la meua queixa està motivada per una liquidació complementària realitzada per la Conselleria d'Hisenda (...) en juliol de 2013 vaig comprar un habitatge per 80.000 € i vaig pagar l'impost respecte del qual havia pagat per la casa. Quina va ser la meua sorpresa quan em reclamen uns 3.000 € i m'apliquen l'Ordre 23/2013 de 20 de desembre de 2013 que va entrar en vigor el 27 de desembre de 2013 quan jo vaig comprar la casa en juliol de 2013 i vaig realitzar el pagament de l'impost a l'agost de 2013 amb la qual cosa no podia conèixer la nova llei (...) Van passar a valorar l'habitatge en 115.448 € a efectes de l'impost quan al maig de 2013, en estar afectat per expedient HPO, la Generalitat indicava que el valor màxim per metre quadrat útil era de 1.819,20 € (...) la meua casa té un total de 62 metres quadrats útils amb la qual cosa el preu màxim seria 112.790,40 €, per tant no entenc que per al càlcul del meu impost el valor siga superior al preu màxim de venda (...) després de presentar al·legacions em responen tot indicant que després del termini de 10 dies hàbils de què disposava no em vaig presentar a informar-me sobre l'expedient ni vaig presentar al·legacions (...) acudisc novament a l'Administració i en demanar veure el meu expedient i comprovar si les meues al·legacions estan incloses no me les mostren ni les troben, amb la qual cosa presente nou escrit per registre d'entrada i sol·licite la suspensió del procés fins que es revise l'expedient i les al·legacions que vaig aportar. La resposta va ser que el procés seguia avant (...) torne a l'Administració després d'eixa resposta i demane veure el meu expedient i m'indiquen que no és possible amb la qual cosa, no sé si les meues al·legacions estan en l'expedient.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe a la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, i especialment que ens informara sobre el següent:

- Les raons per les quals no havia tingut accés al seu expedient l'autor de la queixa, després d'haver-lo sol·licitat.

- Si, d'acord amb el que disposa el Reial decret legislatiu 1/1993, de 24 de desembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, així com en els diferents pronunciaments dels nostres tribunals, s'havien cerciorat l'estat real de l'immoble que calia valorar, i en este sentit havien aplicat el valor real

del bé transmés.

-Atés que l'Ordre 23/2013 va entrar en vigor el 28 de desembre de 2013, i la transmissió es va realitzar en juliol de 2013, les raons per les quals s'aplica l'Ordre amb caràcter retroactiu.

En estos moments ens trobem a l'espera de rebre l'oportú informe de l'Administració.

Arran d'esta i altres queixes presentades, es va obrir la queixa d'ofici núm. 1513400, de la qual donem compte en l'apartat del present Informe anual corresponent a les investigacions iniciades d'ofici.

4.2 Impost sobre successions i donacions

L'autora de la queixa núm. 1509426, substancialment, exposava els fets i les consideracions següents:

En data 31/8/2011 va tramitar en la Conselleria d'Hisenda una exempció d'impost de donacions (...) la Conselleria em va facilitar un llistat de documents a presentar entre els quals indica que es requerix document privat o públic notarial, sense indicar que per al cas de l'exempció es requerix públic notarial, per la qual cosa presente document privat (...) a la presentació dels documents, li pregunte al funcionari que m'atén si és vàlid l'esmentat document privat (...) em contesta que és vàlid (...) en data 22/5/2015 em reclamen una liquidació de 2.077,84 € en concepte d'haver presentat document privat i no públic notarial (...) acudisc a les oficines, i els funcionaris no em donen cap tipus de solució i no volen donar-me la identificació del funcionari que em va atendre (...) la notificació de la proposta de liquidació indica període d'al·legacions de 10 dies, però en este període m'indiquen els propis funcionaris que no em van a admetre que presente document públic notarial que substituïska al document privat presentat en 2011, que per indicació del funcionari vaig presentar, perquè atés que no ho notifiquen en 2015, s'excedix el termini (...) "tot període d'al·legacions té l'objecte que l'administrat pugua aportar documents per inconvenients, més encara, derivats del funcionament anormal dels servicis públics. La notificació d'inconvenients ha de complir els terminis que preveu la Llei, i no notificar-los als quatre anys, i forçar d'esta manera que l'administrat no pugua reparar un defecte de forma per excedir-se el termini establert (...) no m'han facilitat la identificació del funcionari públic a fi de requerir responsabilitats (...).

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe a la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, i després d'analitzar-lo detalladament, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient. Quant a això, consideràvem que hi calia estudiar dos aspectes:

Primer. La presentació de document públic per a la reducció.

Segon. La prescripció.

Respecte del primer aspecte, la Llei 13/1997, de 23 de desembre, de la Generalitat Valenciana, per la qual es regula el tram autonòmic de l'impost sobre la renda de les persones físiques i restants tributs cedits, estableix en l'article 10 bis, quant a les reduccions en les transmissions entre vius, el següent:

Per a l'aplicació de la reducció a què es referix el present apartat s'exigirà, a més, que l'adquisició s'efectue en document públic, o que es formalitze d'esta manera dins del termini de declaració de l'impost. A més, quan els béns donats consistisquen en metàl·lic o en qualsevol dels previstos en l'article 12 de la Llei 19/1991, de 6 de juny, de l'impost sobre el patrimoni, haurà de justificar-se en el document públic la procedència dels béns que el donant transmet i els mitjans efectius en virtut dels quals es produísca el lliurament d'allò que s'ha donat.

En este sentit, tal com manifestava l'administració afectada i de la mateixa manera la Llei 13/1997, de 23 de desembre, mencionada amb anterioritat, per a l'aplicació de la reducció calia presentar l'adquisició en document públic, i presentar-lo dins del termini de declaració de l'impost, és a dir, hauria d'haver-lo presentat abans de l'1 de setembre de 2011.

Respecte de la segona de les qüestions plantejades, a saber, la prescripció, informem la Llei 58/2003, de 17 de desembre, General tributària, estableix en l'article 66 que prescriuran al cap de quatre anys el dret de l'Administració per a determinar el deute tributari per mitjà de l'oportuna liquidació, i en l'article 67 que el termini de prescripció començarà a comptar-se des de l'endemà del dia en què finalitze el termini reglamentari per a presentar la corresponent declaració o autoliquidació.

La donació es va produir en data 1 d'agost de 2011 i, en este sentit, el termini per a presentar l'autoliquidació, així com tota la documentació relativa a la reducció, finalitze l'1 de setembre de 2011, data en què va començar a comptar el termini de prescripció.

Posteriorment li van notificar a la ciutadana la liquidació en data 7 de juliol de 2015, i era inferior al termini de prescripció legalment establert.

Per tant, tenint en compte la documentació aportada, allò que hem informat en els apartats anteriors i l'informe remés a esta institució per la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, no observarem una actuació pública irregular que justificara la continuació de la nostra actuació. Per això, com que no s'havia aportat cap dada que desvirtuara allò informat per l'Administració, vam concloure la nostra intervenció.

IV. SANITAT

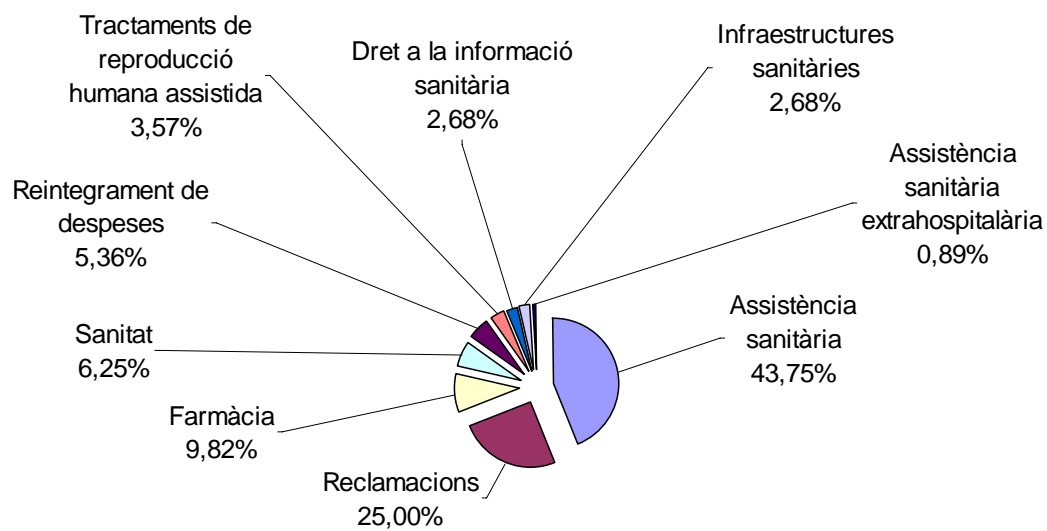
1. Introducció

L'any 2015 el nombre de queixes rebudes en matèria sanitària ha sigut de 112, davant de les 1.150 presentades en 2014 i 3.070 queixes en 2013.

A continuació, donem compte de les queixes de l'any 2015 relatives a sanitat que considerem especialment rellevants.

2. Sanitat en xifres

Àrea de Sanitat	Queixes
Assistència sanitària	49
Reclamacions	28
Farmàcia	11
Sanitat	7
Reintegrament de despeses	6
Tractaments de reproducció humana assistida	4
Dret a la informació sanitària	3
Infraestructures sanitàries	3
Assistència sanitària extrahospitalària	1
Total Àrea de Sanitat	112



3. Assistència sanitària

En este apartat abordarem la problemàtica de l'assistència sanitària, tant l'hospitalària com l'extrahospitalària.

Respecte de l'assistència sanitària hospitalària, destaquem la queixa núm. 1506306, en la qual la seua autora manifestava els fets i les consideracions següents:

El dia 8 de maig de 2014 vaig acudir al Servei d'Urgències de l'Hospital Comarcal Baix Segura a Orihuela/San Bartolomé necessitada d'assistència a les 7.00h, i després de les proves realitzades per l'hospital i un esvaïment en la mateixa cadira de la sala d'espera d'urgències per massa hores en una cadira després de moltes hores de dolor, sense dormir ni alimentar-me, vaig ser donada d'alta, amb la recomanació de sol·licitar cita en el servei de neurologia, a les 14.28 h.

Amb data 27 de gener passat he presentat una queixa al SAIP, a la qual, amb data 12 de febrer he rebut una resposta, però no respon a l'única i senzilla pregunta que conté la meua queixa i que és la idea central del text: Per què no vaig ser derivada a un altre hospital immediatament? La senyora directora metgessa del Departament de Salut d'Orihuela respon i argumenta, entre altres coses incomprensibles, sobre la no-intenció de desatenció, però els fets són que em vaig trobar en el carrer amb l'alta hospitalària i sens dubte amb un greu problema que havia sigut detectat i sospitat per les doctores que van signar l'informe i, no obstant això, em van lliurar un paper de la cita amb eixe especialista que necessitava però per a ser atesa dos mesos després, el dia 14 de juliol. Ningú en el seu judici haguera esperat eixe temps. Jo tampoc, segons consta en la documentació adjunta a l'expedient de la queixa perquè em vaig dirigir als quatre dies a un altre hospital, i no quan els símptomes "van variar substancialment", paraules en la resposta, sinó quan van continuar, com sospitaven les doctores que van signar l'alta i van recomanar acudir al servei de neurologia.

Sense intenció de desatenció segons resposta a la queixa, allò era una declaració d'incompetència i ineficàcia de l'Hospital Baix Segura i una pèssima assistència rebuda. Es tracta d'una actuació deficient d'organització i funcionament davant d'uns fets que representaven una certa rellevància o gravetat. La meua queixa porta el número 12 de l'any en curs, representen unes 15 queixes al mes, que podria elevar-se el número si tenim en compte que hi ha persones que no les presenten perquè consideren que no servixen per a res, perquè no tenen temps o perquè no saben com fer-ho.

L'Hospital Baix Segura m'ha impedit l'accés a una atenció sanitària adequada, responsable i de qualitat i, atès que l'art. 43 de la Constitució espanyola, ubicat 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 servicis necessaris, considere que este dret constitucional a comptar amb una cobertura sanitària que responga de forma immediata i eficaç m'ha sigut vulnerat.

La dilació en el temps per a conèixer el diagnòstic de les malalties i a més ocultant els símptomes amb l'analgèsia, em col·locava en una situació d'angoixa, tenint en compte sobretot que havia manifestat que els terribles dolors no cessaven ja amb analgèsics. L'Administració sanitària, que hauria d'adoptar totes les mesures necessàries per a possibilitar la disminució de l'espera, no ho va fer, perquè les sospites haurien d'haver suscitat adoptar la mesura de remissió a un altre centre

públic i, si açò no fóra possible, a centre privat, i procurar-me una assistència més ràpida i amb les màximes garanties, per la qual cosa no considere haver sigut tractada ni dignament ni respectuosament per part de l'Administració sanitària.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe de la llavors Conselleria de Sanitat que, a través de la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient, ens va comunicar en data 1/06/2015, entre altres qüestions, el següent:

Atenent a la seua sol·licitud d'informació sobre la queixa de referència, i amb relació a l'atenció sanitària rebuda en l'Hospital Comarcal Baix Segura d'Orihuela, des de la direcció de l'hospital, ens traslladen la informació següent:

La pacient és atesa per una cefalea el dia vuit de maig i, fins i tot amb absència de signes neurològics que justifiquen la indicació, se li realitza un estudi TAC cranial que evidencia la seqüència de lesions. No hi ha cap altre símptoma que faça indicar una ampliació urgent de proves diagnòstiques i es remet a consulta d'especialista (neurologia). La cita és per a dos mesos, no obstant això, és pràctica habitual insistir al pacient que, davant de l'agreujament dels símptomes, torne al servei d'urgències o sol·licite ajuda al SAIP del centre.

No obstant això decidix acudir quatre dies més tard (12/5/14) a l'Hospital Virgen de la Arrixaca de Múrcia on se li realitzen, inicialment, les mateixes proves i amb idèntic resultat. Queda ingressada en neurologia per a ampliació d'estudi i durant els dies posteriors es realitza angiografia cerebral, RMN cerebral, dúplex transcranial (concretament el 16/5/14) i un altre posterior de control "sense trobar causa subjacent", segons s'especifica en l'informe. Es dona diagnòstic probable de "síndrome de vasoconstricció cerebral reversible "amb alta i nova valoració en 12 setmanes."

Finalment volem recordar que es van posar en contacte telefònic amb la pacient des de la direcció de l'hospital i li van oferir una cita per al dia 1 d'abril a fi d'aclarir tots els dubtes que poguera tindre la pacient, a la qual cosa respon que està de viatge i per això se li proposa un nou contacte quan torne. Fins a la data no s'ha posat en contacte amb la direcció de l'hospital.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en dates 30/06/2015 i 1/07/2015 (dos).

Una vegada concloua la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que es troben en l'expedient. En este sentit, a continuació exposem el fonament del suggeriment amb què vam concloure.

L'article 43 de la Constitució espanyola, ubicat en el seu 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 del 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 les actuacions del sistema sanitari estan orientats a la promoció

de la salut. De la mateixa manera, disposa en l'article 6.2 que les actuacions de les administracions públiques sanitàries estaran orientades a garantir l'assistència sanitària en tots els casos de pèrdua de salut, unes actuacions que, a més, hauran 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 manera, del bon funcionament dels servicis sanitaris (entre estos, els servicis urgències).

Les demores en l'assistència sanitària, la realització de les proves necessàries, el lliurament de resultats de les proves clíniques, com també en l'aplicació de tractaments, fa que els pacients afectats troben obstaculitzat l'accés efectiu a les prestacions, amb la càrrega de suportar un important desfasament entre el diagnòstic i el probable tractament.

En relació amb l'assistència sanitària rebuda per l'autora de la queixa en el Servei d'Urgències de l'Hospital del Baix Segura en data 8/05/2014 i la no-remissió a un altre centre hospitalari de la xarxa pública o privada, li comuniquem que no és competència d'esta institució realitzar una anàlisi sobre si és o no encertat el diagnòstic (o actuació mèdica), ja que es tracta de criteris científicotècnics que excedixen el nostre àmbit competencial.

Sense perjudici d'això anterior, considerem que la determinació de la responsabilitat, civil o penal dels professionals que han intervingut, o patrimonial administrativa, en tractar-se de la prestació de un servici públic en l'assumpte objecte de la queixa presentada davant d'esta institució, s'hauria de dilucidar en el si d'un procés judicial, que és on es troben presents les garanties suficients de contradicció de les proves i informes que cadascuna de les parts puga 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 allò jutjat correspon exclusivament als jutjats i tribunals determinats per les lleis.

Finalment, informarem l'Administració sanitària i la promotora de la queixa que recentment el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana va participar, juntament amb altres defensors del poble, en l'elaboració d'un estudi conjunt sobre *Les urgències hospitalàries en el Sistema Nacional de Salut: drets i garanties dels pacients*. Les reflexions i conclusions d'este estudi es poden consultar en la nostra pàgina web.

Sobre la base de les consideracions anteriors, suggerirem a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que extremaren al màxim la diligència en les actuacions dels centres sanitaris a fi de garantir una protecció integral de la salut per mitjà de l'adopció de les mesures organitzatives oportunes, i així feren complir els principis d'eficàcia i celeritat.

La resolució va ser acceptada per l'Administració sanitària per la qual cosa vam concloure les nostres investigacions.

En relació amb l'assistència sanitària extrahospitalària pot resultar il·lustrativa la queixa núm. 17/2015 (expedient núm. 1511531), de la qual hem donat compte anteriorment en l'apartat corresponent a les queixes iniciades d'ofici.

4. Expedients de reintegraments de despeses

Les demores en el pagament de les ajudes per utilització de concentrador d'oxigen en el domicili va ser objecte d'estudi a través de la queixa núm. 1407103, en la qual el seu autor manifestava els fets i consideracions següents:

(...) ja vaig tindre una queixa amb vostés pel mateix motiu (queixa núm. 1318069), per l'impagament de l'ajuda del fluid elèctric per a concentrador d'oxigen en el domicili (...) l'últim pagament que han realitzat correspon als mesos d'agost i setembre de 2013 (...) i falten per pagar els últims 3 mesos de l'any 2013 i tot el que queda des d'eixa data, fins a la data d'avui, 16/04/2014 (...). És per això que torne a dirigir-me a vostés per a aconseguir que l'administració em pague el que em deu (...).

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe de l'Administració sanitària que, a través de la Direcció Territorial d'Alacant, ens va comunicar en data 28/07/2014, entre altres qüestions, el següent:

- Des d'octubre de 2013, s'han efectuat per esta Direcció Territorial regularment tots els mesos les corresponents propostes de pagament (documents comptables RA/ADOK).

- Amb l'elaboració de tals propostes de pagament s'esgoten les competències d'esta Direcció Territorial, perquè el pagament efectiu és competència de la Conselleria d'Economia i Hisenda (...).

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en data 18/08/2014 i assenyalava, entre altres qüestions, que: (...) no s'ha fet cap pagament des que em va ser abonat el rebut de setembre de 2013, i vull que complisquen amb l'ajuda que em van prometre sense més demora ja que la meua situació econòmica és precària (...).

A la vista de les al·legacions de l'autor de la queixa, i a fi de proveir millor la resolució del present expedient, sol·licitarem informe la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública en el sentit que ens concretara la situació de l'ordenació del pagament dels expedients de l'interessat corresponents a les despeses d'energia elèctrica derivades de l'ús d'oxigenoteràpia domiciliària.

La Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, a través de l'Hble. Sr. Conseller, ens va comunicar en data 11/12/2014, entre altres qüestions, el següent:

(...) prenent com a base la informació proporcionada per la Secretaria Autonòmica d'Hisenda i Pressupostos i per la Subdirecció General de la Tresoreria, l'informe el següent:

La Generalitat està realitzant els pagaments dins de les línies de liquiditat disponibles, procedents dels ingressos previstos en la Llei de pressupostos de la Generalitat.

Així mateix, s'estan utilitzant altres mecanismes posats a la seua disposició i, en este sentit, s'ha acollit als següents mecanismes de pagament:

- La Generalitat s'ha adherit al Fons de Liquiditat Autònoma (FLA), creat per Reial decret llei 21/2012, de 13 de juliol, de mesures de liquiditat de les administracions públiques i en l'àmbit financer que va crear un mecanisme de suport a la liquiditat de les comunitats autònomes, que ha permès atendre les nostres necessitats financeres.

- S'ha adherit igualment als mecanismes de pagament a proveïdors que ha posat a disposició l'Estat, a través de:

- Reial decret llei 4/2013, de 22 de febrer, de mesures de suport a l'emprenedor i d'estímul del creixement i de la creació d'ocupació.

- Reial decret llei 8/2013, de 28 de juny, de mesures urgents contra la morositat de les administracions públiques i de suport a entitats locals amb problemes financers.

Les disponibilitats d'ambdós mecanismes permeten destinar-les a atendre els pagaments de contractes d'obres, subministraments, servicis i gestió de servicis, concessions administratives, concerts sanitaris, educatius i de servicis socials, convenis amb farmàcies, col·legis d'advocats i procuradors, etc., no obstant això, no preveu la possibilitat del pagament de subvencions a què fa referència la queixa que ens ocupa.

D'altra banda, en tractar-se d'ajuda de concentrador d'oxigen en domicili no és aplicable el deure d'efectuar el pagament de les obligacions econòmiques dins del termini dels 2 mesos següents a la data del naixement de l'obligació, establert en l'article 43.1 del text refós de la Llei d'hisenda pública de la Generalitat.

Finalment, li manifeste que lamentem el retard que s'està produint en el pagament de l'ajuda de concentrador d'oxigen en domicili que serà atès quan les disponibilitats de tresoreria així ho permeten.

Vam traslladar el contingut de l'informe al promotor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions. No consta que este tràmit s'haja verificat per l'interessat.

Arribats a este punt, i després de la detinguda lectura de l'escrit inicial de queixa i dels informes remesos per les administracions afectades, vam resoldre la present queixa amb les dades que es troben en l'expedient.

Amb caràcter previ informem que esta institució és conscient de les dificultats financeres que tenen les administracions públiques per a fer front al pagament puntual dels deutes assumits i plasmats, com és el cas que ens ocupa, de les quantitats pendents d'abonament corresponents a la compensació de despeses per oxigenoteràpia en domicili, a causa de la greu crisi econòmica que patim.

No obstant això, no podem deixar de recordar la legislació vigent, representada en l'àmbit que centra l'actual expedient de queixa pel text refós de la Llei d'hisenda pública de la Generalitat Valenciana, de 26 de desembre de 1991, que en l'article 1 assenyala que "la hisenda de la Generalitat Valenciana està constituïda pel conjunt de drets i obligacions de contingut econòmic la titularitat de la qual correspon a la Generalitat Valenciana o als seus organismes

autònoms”.

En relació amb les obligacions de la Generalitat, l'article 16 diu:

1. Les obligacions econòmiques de la Generalitat Valenciana i de les entitats autònomes naixen de la llei, dels negocis jurídics i dels actes o fets que, d'acord amb el dret, les generen.
2. Les obligacions de pagament només seran exigibles quant resulten de l'execució del seu pressupost, de sentència judicial ferma o d'operacions de tresoreria legalment autoritzades.
3. Si estes obligacions tenen per causa prestacions o servicis a la Generalitat Valenciana, el pagament no podrà realitzar-se fins que el creditor no haja complit o garantit la seua correlativa obligació.

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú recomanar a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública que, tenint en compte el període de temps transcorregut, adopte les mesures oportunes per a abonar les quantitats que es deuen a l'autor de la queixa per compensació de despeses per oxigenoteràpia a domicili.

La Conselleria d'Hisenda i Administració Pública ens va comunicar el següent:

(...) La Tresoreria de la Generalitat està realitzant els pagaments dins de les línies de liquiditat disponibles, procedents dels ingressos previstos en la Llei de pressupostos de la Generalitat.

En compliment de les normes de la Llei orgànica 2/2012, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera i de les normes que desenvolupen el control del termini mitjà de pagament a proveïdors de les administracions públiques, el criteri general de pagament a proveïdors/subministradors de la Generalitat és el de la data d'origen de l'obligació, que s'aplica dins de les disponibilitats financeres de la Generalitat.

Per a atendre el pagament de les obligacions de la Generalitat, la Tresoreria utilitza fons propis, recursos del sistema de *confirming* i fons facilitats per l'Estat en els diferents mecanismes de pagament a proveïdors, com ara el Fons de Liquiditat Autònoma (FLA). El diferent origen dels fons pot implicar condicionants que prioritzen algun sector o naturalesa de la despesa, com pot ser la despesa social (servicis socials, educació, sanitat).

En el supòsit de subvencions, ajudes o beques, i en generals deutes comptabilitzades en els capítols 4 (transferències corrents) i 7 (transferències de capital) del pressupost de la Generalitat, se subordinen al compliment del pagament del deute comercial i a la consideració de despesa social, si escau.

Finalment, li manifestem que lamentem el retard que s'està produint en el pagament de les ajudes i l'informem que s'ha realitzat el pagament de l'ajuda relativa a la queixa que dalt es relaciona (...).

A la vista d'això anterior, vam concloure les nostres investigacions.

5. Demora en resolució d'expedients de responsabilitat patrimonial sanitària

En este epígraf pot resultar il·lustrativa la queixa núm. 1412555 en la qual la seua promotora manifestava els fets i les consideracions següents:

(...) el 3/01/2014 va morir sa mare a l'Hospital La Fe de València per una hemorràgia cerebral (...) la defunció va ser conseqüència d'una mal funcionament de l'Administració, per la qual cosa va presentar reclamació de responsabilitat patrimonial en data 8/07/2014 (...) en el moment de dirigir-se a esta institució, no havia rebut notificació de cap tràmit administratiu (...).

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe a la Conselleria de Sanitat que, a través de la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient, ens va comunicar en data 11/02/2015, entre altres qüestions, el següent:

Atenent a la seua sol·licitud d'informació sobre la queixa dalt referenciada, i amb relació a l'expedient 465/2011 de responsabilitat patrimonial sobre l'atenció sanitària rebuda per la senyora (mare de l'autora de la queixa), des del Servei de Responsabilitat Patrimonial ens comuniquen que el dia 4 de setembre de 2014 es va informar la interessada de l'inici de l'expedient.

Les actuacions dutes a terme fins a la data són: la sol·licitud d'historial mèdic i de l'informe preceptiu que realitza la inspecció sanitària.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en dates 5/03/2015 (cinc) i 4/05/2015.

Arribats a este punt i conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que es troben en l'expedient. En este sentit, de les actuacions es desprén el següent:

Primer: l'autora de la queixa va presentar davant de l'Administració sanitària una reclamació de responsabilitat patrimonial en data 8/07/2014, que va donar lloc a l'inici de l'expedient administratiu de responsabilitat patrimonial núm. 219/14.

Segon: el termini màxim per a resoldre i notificar la resolució va estar suspès en el període 21/08/2014 a 21/11/2014, tot això de conformitat amb la resolució del subsecretari de la Conselleria de Sanitat de data 7/04/2015.

Tercer: en l'actualitat i d'acord amb l'última al·legació de l'autora de la queixa (4/05/2015), no ha sigut resolt de forma expressa el referit expedient.

A la vista d'això anterior, com altres vegades per a casos semblants, a continuació exposem els fonaments de la recomanació amb què concloïem.

El punt de partida de l'estudi de la queixa el constituïx el nostre text constitucional. Efectivament, la responsabilitat patrimonial es regula en l'article 106.2 de la Constitució espanyola de 1978. L'esmentat article consagra el dret dels particulars a ser indemnitzats per tota lesió que patisquen en els seus béns i dret, sempre que la lesió siga conseqüència del funcionament dels servicis públics. Precepte constitucional 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 ve regulat pel Reial decret 429/1993, de 26 de març, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments en matèria de responsabilitat patrimonial.

Doncs bé, la Llei 30/1992 disposa en l'article 42.2 que:

(...) el termini màxim en què s'ha de notificar la resolució expressa serà el fixat per la norma reguladora del corresponent procediment. Este termini no podrà excedir els sis mesos, llevat que una norma de rang de llei establisca un major i així estiga previst en la normativa comunitària europea.

Així mateix, l'article 43.1 i 4 lletra b, es referix als efectes del silenci administratiu, una vegada vençut el termini per a notificar la resolució expressa a l'interessat, en este sentit, s'establix que: “en els casos de desestimació per silenci administratiu, la resolució expressa posterior al venciment del termini s'adoptarà per l'Administració sense cap vinculació al sentit del silenci”.

Per la seua banda, l'article 13.3 del Reial decret 429/1993 establix que:

(...) transcorreguts sis mesos des que s'inicia el procediment, o el termini que resulte d'afegir-hi un període extraordinari de prova, de conformitat amb l'article 9 d'este Reglament, sense que hi haja recaigut resolució expressa o, en el seu cas, s'haja formalitzat l'acord, podrà entendre's que la resolució és contrària a la indemnització del particular.

S'establix, en conseqüència, l'obligació de resolució expressa, és a dir, l'obligació de no remetre el ciutadà a la via de la presumpció dels actes, que, a més d'estar clarament i terminantment establida en l'apartat primer de l'article 42, es reforça en el paràgraf cinqué del mateix article en fer responsables directes de la referida obligació les administracions públiques que tinguen a càrrec seu el despatx dels assumptes.

En definitiva, la resolució de l'expedient de responsabilitat patrimonial iniciat per l'autora de la queixa el 8/07/2014 en l'actualitat està pendent de resolució expressa.

En este sentit, l'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments, i tenir la màxima cura dels tràmits que constituïxen l'expedient administratiu, prové directament del mandat constitucional de l'article 103 d'una Administració eficaç que servix amb objectivitat els interessos generals i que actua amb submissió plena a la llei i al dret, una submissió que s'articula per mitjà de la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu, establert per la llei segons els principis garantits per la Constitució espanyola en l'article 9.3.

A la vista d'això anterior i els referits articles 42 i 43 de la Llei 30/1992 i 13.3 del Reial decret 429/1993, suggerirem a la llavors Conselleria de Sanitat que en els procediments de responsabilitat patrimonial dictara una resolució expressa dins dels terminis establits per la normativa vigent.

L'Administració sanitària ens va comunicar el següent:

Atenent al suggeriment que ens fa arran de la queixa presentada per (...) (ref.

queixa núm. 1412555), en concret sobre la demora en la resolució de les reclamacions de responsabilitat patrimonial, li comuniquem la seua acceptació.

Tal com s'ha expressat a eixa institució altres vegades anteriors, hi ha una disposició dels servicis adscrits al tràmit d'estes reclamacions, per a la seua resolució en els terminis legals, tenint en compte el volum actual de les reclamacions presentades.

Com es recordarà, esta Conselleria, mitjançant una resolució de 3 d'octubre de 2014, del conseller de Sanitat, establix delegacions de competències que, d'acord amb el que preveu l'article 13 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, es consideren pertinents per a racionalitzar i agilitzar la gestió dels expedients de responsabilitat patrimonial.

Sobre la base de la bona gestió desenvolupada pels departaments de salut, en la resolució de les reclamacions de responsabilitat patrimonial ja delegades, així com tenint en compte el nombre creixent d'expedients, s'ha considerat adequat ampliar esta fórmula i delegar la tramitació i resolució de reclamacions de responsabilitat patrimonial, relatives al funcionament dels servicis sanitaris de la seua demarcació, l'import de la qual no supere els sis mil euros (l'anterior resolució establia el límit en tres mil euros).

Esperem que estes mesures i totes les altres que s'hi pogueren aplicar contribuïsquen al compliment dels terminis de resolució legalment establits.

Davant d'això anterior, i després de traslladar a l'autora de la queixa l'informe de l'Administració, vam concloure les nostres actuacions.

6. Actuació de l'Administració sanitària després de presentació de denúncies

En este epígraf destaquem les queixes núm. 1407790 i la núm. 1411694, ambdues resoltes al llarg de l'any 2015.

L'autor de la queixa núm. 1407790 manifestava els fets i les consideracions següents:

En data 1/03/2014 vam dirigir escrit/denúncia al director gerent del Consorci Hospital General Universitari de València (...) en el qual posàvem en evidència un suposat cas de mala praxi mèdica duta a terme en el Servei de Cirurgia Cardíaca del centre (...) en data 7/04/2014, va obtindre resposta expressa per mitjà de carta certificada firmada pel cap del Servei Jurídic del Centre (...) en la comunicació se'ns informava que no s'emprendria cap tipus d'actuació investigadora sobre els fets denunciats i es rebutjava per complet el nostre escrit (...) ant la gravetat dels fets denunciats (on es presenten alguns casos amb resultat de mort per al pacient) i davant de la negativa manifestada per la direcció del centre per a tractar d'aclarir-los, enteníem que resulta imprescindible l'actuació de la Conselleria de Sanitat per a impulsar una investigació que determina la realitat o no dels fets denunciats. Per eixa raó, amb data 26 d'abril, els remetem una còpia de l'escrit de denúncia dirigit al Sr. conseller de Sanitat de la Comunitat Valenciana.

En el moment de dirigir-se a esta institució no havia rebut resposta expressa.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe de la Conselleria de Sanitat que, a través de la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient de data 27/06/2014, entre altres qüestions, ens comunica el següent: “(...) li comuniquem que s'ha donat trasllat al Servei d'Inspecció de Servicis Sanitaris de la Conselleria de Sanitat, des d'on s'han iniciat actuacions a fi d'aclarir els fets denunciats”.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'interessat a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions. No consta que este tràmit haguera sigut verificat per l'interessat.

Sense perjudici d'això anterior, a fi de proveir millor la resolució de l'expedient de queixa, sol·licitarem de l'Administració sanitària una ampliació del primer informe en el sentit que ens indicaren en quina situació es trobaven les actuacions iniciades pel Servei d'Inspecció de Servicis Sanitaris de la Conselleria de Sanitat.

La Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient ens va remetre en data 31/10/2014 còpia de l'escrit del Servei d'Inspecció de Servicis Sanitaris de data 24/10/2014, dirigit a l'interessat, en què assenyalaven el següent:

S'han traslladat per la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient al Servei d'Inspecció de Servicis Sanitaris els escrits de data 18 setembre remesos per vosté, tant a la precitada Direcció General com al Cap de Servei d'Atenció i Comunicació amb el Pacient.

Atés que en els escrits es fa constar que compten amb informació rellevant que podrien aportar a la investigació, els demanem que la remeten, a fi d'analitzar-la i valorar-la.

Tant el contingut del segon informe, com la documentació remesa, van ser traslladats a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en dates 18/11/2014 i 7/01/2015.

De les al·legacions de l'interessat es desprenia el següent:

(...) en data 5/11/2014 van remetre escrit a la Conselleria de Sanitat (...) en què la féiem partícip de la relació d'històries clíniques que podien ser afectades per la suposada mala praxi professional, així com, que entenien que l'Administració «ja té suficient informació com per a obrir la investigació corresponent (al·legacions de 18/11/2014) (...) després de molt insistir, se'ns comunica a través del Síndic que la Subdirecció General d'Inspecció de Servicis Sanitaris ha obert una investigació. No obstant això, la veritat és que ningú ha tingut la menor constància de la seua obertura, si es jutja pel personal del propi Hospital que així ens ho ha manifestat. Així mateix, remetien una (...) relació de pacients que han pogut veure's afectats per esta suposada mala praxi professional, i sol·licitaven a esta institució la seua remissió a la Conselleria de Sanitat (al·legacions de 7/01/2015).

En este sentit, tal com ens sol·licita el promotor de la queixa, remetem a l'Administració còpia de la documentació que ens havia remés l'interessat en data 7/01/2015.

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que es troben en l'expedient.

Considerem que el ciutadà que interposa una denúncia dirigida a l'Administració pública l'assabenta de l'existència d'uns fets que, segons el seu parer, són constitutius d'una infracció administrativa.

En este sentit, com a denunciant, el ciutadà posseïx uns drets en relació amb el procés que naix de la interposició d'una de la denúncia. Efectivament, davant de la presentació d'una denúncia administrativa, l'Administració té l'obligació d'actuar, ja que segons l'article 11.2 *in fine* del Reglament del procediment per a l'exercici de la potestat disciplinària “quan s'haja presentat una denúncia, s'haurà de comunicar al denunciant la iniciació o no del procediment quan la denúncia vaja acompanyada d'una sol·licitud d'iniciació”.

De l'estudi de l'expedient de queixa es despenia que l'interessat va dirigir escrit-denúncia a la Conselleria de Sanitat en data 26/04/2014, si bé consten actuacions anteriors per part de l'interessat davant de l'Administració sanitària (concretament, un escrit-denúncia de data 1/03/2014 presentat davant del director gerent del Consorci Hospital Universitari de València i que va obtindre resposta expressa en data 7/04/2014).

En el seu primer informe, de data 27/06/2014, la Conselleria de Sanitat indicava que s'havien iniciat investigacions. No obstant això, de les actuacions es deduïa que l'últim tràmit de què té constància esta institució és el de data 5/11/2014, un tràmit realitzat pel promotor de la queixa en contestació a l'escrit del Servei d'Inspecció de Servicis Sanitaris de data 24/10/2014 en el qual li sol·licitava que li remetera la informació que tinguera “a fi d'analitzar-la i valorar-la”.

A la vista d'això anterior, vam entendre que des que es va interposar la denúncia per l'interessat (26/04/2014) havia transcorregut un temps raonable per a aclarir els fets denunciats i adoptar, en cas necessari, les mesures oportunes.

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'article 103 de la Constitució espanyola 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 per mitjà de la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu, establert per la llei segons els principis garantits per la Constitució espanyola en l'article 9.3.

A la vista d'això anterior, recomanarem a l'Administració sanitària que, a la major brevetat, i després de les diligències oportunes, aclarira els fets denunciats per l'interessat i adoptara, en cas necessari, les mesures oportunes.

L'Administració sanitària va contestar a la nostra recomanació en els termes següents:

Atenent a la recomanació que ens fa arran d'esta queixa, en concret sobre les actuacions dutes a terme pels servicis d'inspecció de servicis sanitaris respecte de l'assumpte que ens planteja l'interessat, li comuniquem que l'acceptem.

Així mateix, des del servici d'inspecció ens traslladen la següent informació de les actuacions dutes a terme.

En data 23 de maig del 2014 es rep en el Servei d'Inspecció de Servicis Sanitaris escrit tramitat per (...) lletrat del Col·legi d'Advocats de Pamplona, que presenta denúncia per presumptes actuacions de males praxis mèdiques dutes a terme en el

Servici de Cirurgia Cardíaca de l'Hospital General Universitari de València. La denúncia era presentada pel lletrat en representació d'un client que optava per romandre en l'anonimat.

Atés el contingut de la denúncia, per part del Servei d'Inspecció es van iniciar a primers de juny de 2014 actuacions inspectores a fi d'aclarir els fets denunciats i que es relacionaven en esta.

Dins de les actuacions dutes a terme cal destacar que en data 24 d'octubre se sol·licita a (...) advocats aportació a la investigació tota la informació rellevant que tingueren i que no haguera sigut aportada en primera instància, per a analitzar-la i valorar-la.

Així mateix, en data 12 de gener del 2015 se sol·licita a (...) advocats traslladen al seu client d'un escrit de citació, a fi que compareguera en data de 30 de gener davant del Servei d'Inspecció de Servicis Sanitaris a fi de prestar declaració sobre els fets denunciats en nom seu.

La citació és contestada per (...) i declina la compareixença del seu client i manifesta la voluntat d'este de romandre en l'anonimat, i aporta així mateix una sèrie de documentació que és incorporada a l'expedient.

Finalment informar que en data 6 de febrer es donen per finalitzades les actuacions realitzades pel Servei d'Inspecció quant als fets denunciats en l'àmbit del Servei de Cirurgia Cardíaca de l'Hospital General Universitari de València, s'emet el corresponent informe i resultats d'estes. L'informe és remés en data 20 de febrer del 2015 a Subsecretaria de la Conselleria de Sanitat, es recomana al seu torn que es trasllade a la Direcció General d'Assistència Sanitària, així com a la Direcció Gerència del Consorci Hospital General Universitari de València, amb vista a l'adopció de les mesures que jutjaren oportunes, la qual cosa es realitza amb data 25 de febrer de 2015.

A la vista d'això anterior vam tancar l'expedient de queixa.

En relació amb la queixa núm. 1411694, el seu promotor manifestava els fets i les consideracions següents:

(...) amb data 18.9.2014 es va denunciar novament el centre (...) davant de la Secció d'Ordenació i Inspecció Sanitària, d'Alacant. La secció va informar el denunciador amb escrit de data 22.9.2014 "que als efectes d'iniciar el corresponent expedient de denúncia haurà de proporcionar-nos les seues adreces, nom dels titulars, telèfons i horaris d'activitat".

Que conste que es va adjuntar a la denúncia presentada fotocòpia d'un anunci que apareix amb regularitat en el *Diario Información* i on figuren nom i telèfon de la persona, i descripció dels servicis mèdics que atén.

En contestar a la Secció que la informació facilitada en la denúncia segons el parer del denunciador ha de ser prou a la vista de les normatives corresponents, i insistir en la denúncia i sol·licitar l'inici dels tràmits, no va rebre cap resposta ni consta que s'haja iniciat expedient ja que l'activitat seguix el seu ritme.

Per estos fets, presenta queixa contra la Secció d'Ordenació i Inspecció Sanitària, d'Alacant, per desistiment de funcions i incompliment de les obligacions que

legalment li corresponen. Este denunciante entén que el deficient funcionament cridaner de la inspecció sanitària implica la negació al ciutadà de la protecció que la Conselleria de Sanitat està obligada a proporcionar-li.

És inacceptable que esta Conselleria de Sanitat desoïra les denúncies dels ciutadans, i facilite per una inactivitat manifesta les mateixes pràctiques que la Llei li obliga a vigilar i previndre. Esta actitud comporta unes responsabilitats civils i penals que, en el cas que ocorreguera alguna desgràcia, pesarà als responsables.

A la vista d'això anterior, sol·licitava:

1. Que el Síndic reclame a la Conselleria de Sanitat que conteste a la denúncia, iniciï l'expedient corresponent i, amb això, informe el denunciante de les mesures preses.
2. Que el Síndic reclame a la Conselleria de Sanitat que es comprometa a practicar totes les inspeccions reglamentàries a tots els consultoris i clíniques a la Comunitat Valenciana a fi que tots i totes tinguen la necessària autorització sanitària o bé tanquen les seues portes.
3. Que la Conselleria, a més, es comprometa a reaccionar a les queixes que rep de la ciutadania referent a activitats mèdiques no autoritzades, i que prenga les mesures que exigix la llei, sempre informant el denunciante de les accions preses.

Admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe de la llavors Conselleria de Sanitat que, a través de la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient, ens va remetre en data 23/03/2015 còpia de l'informe del Servei d'Inspecció de la Direcció Territorial de la Conselleria de Sanitat a Alacant de data 13/03/2015 en el qual, entre altres qüestions, assenyalava el següent:

Amb data 23 d'octubre de 2007 es va remetre acta d'inspecció 2007/0913 i informe al centre referenciat on es conclou que les titulacions aportades no tenien la corresponent homologació i es requerix en acta el cessament d'activitat i de la seua publicitat.

- Que amb data 18 de setembre de 2014 es va rebre en esta DT de sanitat, escrit denúncia a centre (...) on, presumptament, s'oferixen tractaments de diverses especialitats mèdiques sense cap autorització sanitària, adjunta publicitat de 15 de setembre de 2014 del diari (...).

- Amb data 19 de setembre de 2014, es justifica recepció d'esta, i se sol·liciten dades d'ubicació del suposat establiment, titular i horaris de funcionament, ateses les característiques d'il·legibilitat de la propaganda aportada i no tindre més dades per no ser centre sanitari.

- Amb data 26 de setembre es rep escrit del denunciante que seguix sense aportar les dades requerides però aporta fotocòpia ampliada amb dades ja més llegibles.

-Amb data 8 d'octubre de 2014 va realitzar visita d'inspecció a l'adreça indicada en anunci de premsa (c/ (...)) (Alacant).

- Es comprova que es tracta de la mateixa adreça de la primera inspecció i es tracta d'un domicili particular, que es troba tancat en el moment de la visita, i no s'hi observen signes de cap d'activitat.

Traslladarem el contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en data 17/04/2015 en el sentit de manifestar la seua discrepància amb l'actuació del Servei d'Inspecció de l'Administració sanitària.

Una vegada conclusa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que es troben en l'expedient.

El punt de partida de l'estudi de la queixa el constituïx el Reial decret 1398/1993, de 4 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament del procediment per a l'exercici de la potestat sancionadora.

Si bé és cert que la condició d'interessat no és idèntica a la del denunciant, no és menys cert que l'article 11.2, paràgraf segon, del Reial decret 1398/1993 estableix que “quan s'haja presentat una denúncia, s'haurà de comunicar al denunciant la iniciació o no del procediment quan la denúncia vaja acompanyada d'una sol·licitud d'iniciació”.

De l'informe emés per part de eixa Administració sanitària es desprén que, després de la denúncia de l'autor de la queixa, no s'ha incoat expedient sancionador respecte d'això.

D'acord amb la normativa citada entenem que, sense perjudici de la potestat de l'Administració d'iniciar o no un expedient, el denunciant té dret que se li comunique la iniciació o no d'un procediment sancionador.

De conformitat amb això anterior, estimem oportú recomanar la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que, en situacions com l'analitzada, es notifique als autors de les denúncies, la iniciació o no dels procediments sancionadors d'acord amb el que estableix el Reial decret 1398/1993 de 4 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament del Procediment per a l'Exercici de la Potestat Sancionadora.

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública ens va remetre informe de la Direcció Territorial a Alacant en el qual assenyalaven el següent:

Atenent al seu escrit de data 18/08/2015, sobre la queixa dalt referenciada, remés a esta Direcció Territorial pel Servei d'Atenció i Comunicació amb el Pacient, l'informe que seguint la seua recomanació s'han realitzat les actuacions següents:

1. Seguint instruccions dels nostres servicis centrals s'ha traslladat la denúncia presentada per (...) a l'Ajuntament de Benidorm, per tractar-se d'un assumpte de la seua competència ja que la realització d'activitats sanitàries per personal que no és professional sanitari, en centres no sanitaris, no és competència d'esta Conselleria sinó de l'ajuntament que corresponga.

S'ha comunicat al denunciant amb data 22/09/2015 la remissió de la seua denúncia a l'Ajuntament de Benidorm.

A la vista d'això anterior vam concloure les nostres actuacions.

7. Menors en servici d'extracció de sang

Els pares d'un menor de 5 anys d'edat, a través de la queixa núm. 1408319, qualificaven de maltractament institucional l'actuació del Servici d'Anàlisis Clíniques i Laboratori de l'Hospital La Fe de València en no permetre les mares i pares acompanyar els seus fills/es a la sala o servici d'extraccions de sang. En este sentit, assenyalaven que:

Es tracta de denunciar la vulneració per part de l'Administració dels drets i llibertats de les persones, en este cas, dels drets dels xiquets hospitalitzats (inclòs el nostre fill) i dels drets dels pacients, així com de les Llei 8/2008, de 20 de juny, de la Generalitat, dels drets de salut de xiquets i adolescents; Llei 12/2008, de 3 de juliol, de la Generalitat, de protecció integral de la infància i l'adolescència de la Comunitat Valenciana i Llei 1/2003, de 28 de gener, de la Generalitat, de drets i informació al pacient de la Comunitat Valenciana.

Respecte d'això, manifestaven que el cartell informatiu de l'Hospital sota el títol "norma per a l'extracció de sang als xiquets. Sala d'extraccions" assenyalaven que:

- normalment els xiquets passen a cabina d'extraccions acompanyats per un auxiliar d'infermeria. En el cas dels pares que vulguen acompanyar el seu fill durant l'extracció hauran d'esperar que finalitzen la resta d'extraccions.

- (...) eixe cartell no està exposat públicament a la sala, sinó que només te l'ensenyen si et plantes i exigixes de forma vehement els teus drets.

- (...) No podem entendre com la presència d'uns pares en l'extracció de sang que es practica al seu fill pot afectar tant el bon funcionament d'eixe servici o pot implicar un retard tan greu, com per a donar prioritat a la "tranquil·litat" del professional davant de la tranquil·litat d'un xiquet menut de cinc anys que és separat dels seus pares i que, de veritat, sí que patix.

L'interés superior que cal protegir sempre és el del menor sobre qualsevol altre interés legítim concurrent.

En este sentit, sol·licitaven al Síndic de Greuges:

1. Que adopten les mesures oportunes per a acabar amb la situació de maltractament institucional que va viure el nostre fill (...) i que estan vivint diàriament els xiquets en el Servei d'Anàlisis Clíniques i Laboratori de l'Hospital La Fe, on, emparant-se en el benestar del personal d'infermeria a l'hora de dur a terme el seu treball, es vulnera sistemàticament i amb total impunitat la normativa autonòmica sobre els Drets del Xiquet Hospitalitzat, i no es dóna prioritat a les necessitats psicològiques dels xiquets, els drets e interessos de les quals han de considerar-se superiors a qualsevol altre interés legítim que poguera concórrer, tal com posa de manifest la pròpia normativa autonòmica indicada i la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor.

El fet de que finalment aconseguírem entrar amb (...) a la sala d'extraccions no esborra tot el patiment que vam haver de passar, el nostre fill i nosaltres. No esborra la discriminació, el tracte vexatori. I no fa desaparèixer el notori i evident mal funcionament d'un servei públic que posem de manifest davant del Síndic.

2. Que el cap del Servei d'Anàlisis Clíniques i Laboratori de l'Hospital La Fe retire immediatament el cartell (només a disposició dels professionals) que indica que els xiquets que entren acompanyats dels seus pares han d'entrar els últims.

3. Sol·licitem que el personal del Servei d'Anàlisis Clíniques i Laboratori de l'Hospital La Fe s'informe sobre les lleis que regixen l'exercici de la seua professió i, si no les saben, sol·licitem que el cap del Servei d'Anàlisis Clíniques i Laboratori de l'Hospital La Fe i la responsable de la Direcció d'Infermeria possibiliten als professionals sanitaris d'este Servei la formació adequada sobre les obligacions legals, perquè així no hàgem de ser els ciutadans el qui hàgem d'ensenyar-los les obligacions legals que haurien de complir sempre i no deixar de complir-les emparant-se en la ignorància d'estes.

4. Que el cap del Servei d'Anàlisis Clíniques i Laboratori de l'Hospital La Fe i la responsable de la Direcció d'Infermeria promoguen les accions oportunes per a protegir els drets constitucionals del nostre fill (...) i dels altres xiquets que accedixen a l'Hospital, el seu dret constitucional a la integritat física i psicològica, a deixar de patir i poder estar acompanyats pels seus pares en totes les àrees de l'hospital, de forma pacífica, sense esta constant lluita contra la ignorància de les lleis per part dels professionals sanitaris, i tot això de forma definitiva, permanent i no arbitrària.

I que aparten del seu servici els professionals sanitaris que treballen amb menors i no siguen capaços de complir la seua obligacions legals d'atendre'ls d'acord amb la seua edat i vetllant pel seu benestar.

Vam admetre a tràmit la queixa i sol·licitarem informe de la llavors Conselleria de Sanitat que, a través de la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient, ens va comunicar en data 5/03/2015 el següent:

Atenent a la seua sol·licitud d'informació sobre la queixa de referència, en relació amb la no-autorització als pares del xiquet (...) per a acompanyar-lo en el moment de l'extracció, la direcció de l'Hospital La Fe de València ens informa que també es va presentar la mateixa queixa en el propi hospital des d'on se li va explicar el funcionament d'este servici.

Actualment este servici està realitzant extraccions en les instal·lacions del nou Hospital La Fe en el Bulevard Sud i en les antigues instal·lacions en l'Av. Campanar, amb la finalitat en tot moment de donar millor assistència al pacient. Cada dia es realitzen entre 500 i 600 extraccions, i moltes són dificultoses (recent nascuts, xiquets, trasplantaments, pacients oncològics, etc.).

Comprenem la situació que se'ns planteja i, per això, s'ha revisat el procés de treball en la sala de presa de mostres, amb l'objecte de donar prioritat a l'interés del menor sobre qualsevol altre interés. A partir de la data actual, aquells pares que ho sol·liciten podran acompanyar el seu fill/a durant l'extracció.

Vam traslladar el contingut de l'informe als autors de la queixa a fi que, si ho consideraven oportú, hi presentaren escrit d'al·legacions, com així van fer en data 6/04/2015.

Arribats a este punt, i conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que es troben en l'expedient. En este sentit, el Síndic de Greuges fa un suggeriment prenent com a fonament els arguments que a continuació exposem.

El Síndic de Greuges, amb motiu de la tramitació de les queixes núm. 1204488 i acumulades, va tindre l'oportunitat de conèixer la problemàtica de l'acompanyament de pares o persones que els substituïsquen en el cas dels menors hospitalitzats en les UCI pediàtriques. Concretament, suggerirem a la llavors Conselleria de Sanitat:

(...) que, en la mesura que siga possible, amplie els horaris de les Unitats de Vigilància Intensiva Pediàtriques (UCIP) dels hospitals públics valencians, a fi de fer compatible el desig dels pares/mares, o de les persones que els

substituïsquen en les seues funcions, amb l'atenció mèdica i aplicació de tractaments al menor hospitalitzat, tot això de conformitat amb el que preveu la Carta Europea dels Drets de Xiquets Hospitalitzats, així com per la Llei de La Generalitat 8/2008, de 20 de juny, dels drets de salut de xiquets i adolescents i 12/2008, de 3 de juliol de 2008, de protecció integral de la infància i l'adolescència de la Comunitat Valenciana (el contingut íntegre de la resolució es troba en la pàgina web del Síndic de Greuges).

La present queixa es referia a l'acompanyament de mares/pares, o les persones que els substituïsquen legalment, del menor en un concret acte mèdic: el moment d'extraccions de sang en la sala de presa de mostres.

La Llei de la Generalitat Valenciana 10/2014, de 29 de desembre, de salut de la Comunitat Valenciana, ha derogat, entre d'altres, la Llei de la Generalitat Valenciana 8/2008, de 20 de juny, dels drets de salut de xiquets i adolescents, si bé en el seu capítol III es referix als "Drets del menor".

El article 54.1 (drets generals i àmbit d'aplicació) de la Llei 10/2014 assenyala:

Tots els menors tenen dret a la protecció i a l'atenció sanitària, així com a les cures necessàries per a la seua salut i benestar en la seua qualitat d'usuaris i pacients del Sistema Valencià de Salut.

Així mateix, l'article 57.2 (drets en l'atenció sanitària) indica:

Els menors tenen dret que els siga facilitat, en l'àmbit sanitari, la companyia de la seua família en les condicions més idònies d'intimitat i d'acord amb els criteris clínics assistencials. Els pares i les mares tenen dret a participar de manera activa en informada en les seues cures.

D'altra banda, la Llei de la Generalitat 12/2008, de 3 de juliol de 2008, de protecció integral de la infància i l'adolescència de la Comunitat Valenciana, en l'article 36.1, assenyala:

Tots els menors tenen dret a l'educació per a la salut i a la promoció de la salut, a la prevenció de la malaltia, així com a l'atenció sanitària integral, de conformitat amb la legislació vigent.

Davant d'això anterior, considerem que actualment hi ha un dret dels pares/mares (o qui els substituïsquen legalment) a acompanyar els menors mentre es realitza un acte mèdic (com podia ser el moment de les extraccions de sang en la sala de presa de mostres), si bé no es tracta d'un dret absolut ja que troba límits: "d'acord amb els criteris clínics assistencials" (Llei 10/2014).

D'altra banda, des del Síndic de Greuges ressaltàvem el paràgraf final de l'informe de l'Administració:

Comprenem la situació que se'ns planteja i, per això, s'ha revisat el procés de treball en la sala de presa de mostres, amb l'objecte de donar primacia a l'interés del menor sobre qualsevol altre interés. A partir de la data actual, aquells pares que ho sol·liciten podran acompanyar el seu fill/a durant l'extracció.

La competència per a determinar “els criteris clínics assistencials” a què es referix la Llei 10/2014, que limiten el dret dels pares/mares (o els que els substituïsquen legalment) d'acompanyar els xiquets/es mentre se'ls realitza una extracció de sang, correspon a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública. No obstant això, si deixem a banda els referits criteris clínics assistencials, entenem que no es tracta d'un dret dels pares/mares de caràcter rogatori (que s'ha de sol·licitar) si no que, per contra, el seu exercici s'ha de garantir d'ofici i en condicions d'igualtat per l'Administració sanitària.

A la vista d'això anterior, suggerirem a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que extremara al màxim el dret dels pares/mares (o qui els substituïsquen legalment) a acompanyar els seus fills/es menors d'edat en el moment de realitzar les extraccions de sang, tot això en condicions d'igualtat i sense perjudici dels criteris clínics assistencials.

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública acceptà el nostre suggeriment, per la qual cosa, després de traslladar de l'informe els promotors de la queixa, vam concloure les nostres actuacions.

8. Drets de salut de xiquets i adolescents en el medi escolar

L'autora de la queixa núm. 1408008 en el seu escrit inicial manifestava els fets i les consideracions següents:

(...) el seu fill de 6 anys d'edat patix des de fa dos anys una malaltia crònica, diabetis mellitus, encara sense diagnosticar. En este sentit, l'endocrina de l'Hospital de Torrevieja (...) va establir unes pautes de prestació d'assistència sanitària durant la seua estada en el col·legi per a la seua correcta integració en el medi escolar (...) amb l'informe de l'endocrina, es va dirigir a la directora del Col·legi Públic de San Miguel de Salinas, perquè posara els fets en coneixement del Centre de Salut de San Miguel de Salinas (...) segons el protocol que s'ha de seguir, que estableix l'Ordre de la Conselleria de Sanitat de 29/07/2009 per la qual es desenvolupen els drets de la salut de xiquets i joves malalts en l'escola amb l'objectiu de promoure la integració plena d'estos en el medi escolar (...) la resposta del coordinador del CS de San Miguel va ser insatisfactòria, per la qual cosa va sol·licitar una reunió (...) el 5/03/2014 es va fer la reunió entre el responsable del CS, la directora del col·legi, l'assistenta social de l'Ajuntament, el cap d'infermeria de pediatria del CS i el metge pediatre

(...) en eixa reunió el director del Centre de Salut, amb l'anuència de totes les persones mencionades, representants de les institucions afectades en l'escolarització del meu fill, es va ratificar en les seues manifestacions anteriors que, en essència, es resumixen en el fet que el Centre de Salut no podia assumir l'assistència sanitària necessària prescrita per la metgessa endocrina. Li vaig demanar que, com a mare, em traslladara del protocol definitiu d'atenció establert pel Centre de Salut, per escrit, a la qual cosa es va negar (...) a causa de la negativa mencionada amb anterioritat i a l'atenció sanitària que rep el meu fill, que li afecta greument la salut, em vaig dirigir novament, el 31 de març, per escrit al director del Centre de Salut per a requerir còpia del protocol d'atenció al meu fill, que de manera oficiosa (i mai oficial) té establert el centre mèdic. Com fins a la data no he rebut contestació i estimo que la prestació d'assistència sanitària no respon a allò que s'ha prescrit per la metge de l'Hospital de Torrevieja, la qual cosa ocasiona molt greus conseqüències tant físiques com psicològiques per al meu fill, ja que esta situació revertix en un tracte discriminatori i diferent de la de la resta de xiquets i xiquetes del seu curs, també, en dates recents he dirigit escrit de súplica a la Conselleria de Sanitat.

La promotora de la queixa considerava que, en este cas, s'havia produït una

(...) vulneració del dret dels xiquets amb malalties cròniques a rebre l'assistència necessària per a la seua integració en l'escola, segons establert l'Ordre de 29 de juliol de 2009, per la qual es desenvolupen els drets de salut dels xiquets i adolescents en el mig escolar en compliment de la Llei 12/2008, de 3 de juliol, de protecció integral de la infància i l'adolescència de la Comunitat Valenciana.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe a la Conselleria de Sanitat que, a través de la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient, ens va comunicar en data 0/07/2014, entre altres qüestions, el següent:

L'equip d'atenció primària i el centre escolar a on assistix el xiquet a classe van realitzar una valoració individualitzada de les necessitats d'atenció sanitària del xiquet i se li ha prestat en tot moment l'assistència necessària. Esta valoració va ser comunicada a la mare i està prevista una nova valoració a l'inici del curs 2014-2015.

Així mateix, ens traslladaven el "Protocol de suport assistencial a xiquets escolaritzats amb malalties cròniques del CEIP (...) de San Miguel de Salinas" (registre d'eixida abril de 2014).

Vam traslladar el contingut de l'informe i el Protocol remés a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en dates 14/08/2014 i 6/09/2014.

A la vista de les al·legacions formulades per la promotora de la queixa i a fi de proveir millor la resolució de l'expedient de queixa, sol·licitarem de l'Administració sanitària una ampliació del contingut del seu primer informe.

La Conselleria de Sanitat, a través de la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient, ens va traslladar l'informe del gerent del Departament de Salut de Torreveija de data 23/01/2015 en el qual assenyalava el següent:

(...) PRIMER. El menor ha sigut atès en tot moment d'acord amb el protocol establert en l'Ordre de 2009 que regula la matèria.

SEGON. En tot cas, i per al curs 2014-2015, el coordinador del centre de salut adscrit va remetre a l'octubre de 2014 el protocol d'assistència per al curs vigent. S'hi adjunta còpia.

Per tot això, considerem que este Departament de Salut està complint adequadament el que disposa l'Ordre de 29 de juliol de 2009.

Vam traslladar el contingut de l'informe i la documentació remesa a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en data 6/03/2015 i manifestava que:

(...) este protocol no respon a les necessitats d'atenció sanitària del meu fill, que possibiliten una adequada integració en el medi escolar. Em referisc en concret a l'atenció de les classes d'educació física, la permanència en el menjador escolar i l'assistència amb total normalitat a activitats escolars com ara eixides del centre, excursions o visites pedagògiques.

Per tal motiu, mostre el meu rebuig, per incomplet, al protocol d'assistència remès per la Conselleria de Sanitat i em reitere en la petició realitzada al novembre de 2014.

Arribats a este punt i conclosa la tramitació ordinària la vam resoldre amb les dades que es troben en l'expedient. En este sentit, consideràvem que, tot i que directament unides entre si, eren dues les qüestions que calia estudiar en esta queixa:

Primera: la falta de resposta expressa als dos escrits de l'autora de la queixa de dates 31/03/2014 i 8/05/2014.

Segona: la prestació sanitària en el medi escolar al fill de l'autora de la queixa.

Respecte de la primera qüestió, de les actuacions no es desprenia que els escrits presentats per l'autora de la queixa en data 31/03/2014 i 8/05/2014 obtingueren resposta expressa per part de l'Administració sanitària.

En este punt, l'article 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, i la seua modificació posterior continguda en la Llei 4/1999, de 13 de gener, estableix que:

(...) el termini màxim per a resoldre les sol·licituds que formulen els 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 obtindre una resolució sobre el que hom demana a l'Administració imposa a esta un termini màxim per a resoldre, a fi 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 llei esmentada:

(...) 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 d'una de les manifestacions legislatives del dret a obtindre una resolució expressa dins de termini.

En relació amb la segona de les qüestions (la prestació sanitària en el medi escolar), la Llei 10/2014, de 29 de desembre, de salut de la Comunitat Valenciana, en la seua disposició derogatòria única, entre d'altres, deroga la Llei 8/2008, de 20 de juny, de drets de salut de xiquets i adolescents.

No obstant això, dins del títol V, "Drets i deures en l'àmbit de la salut", de la Llei 10/2014, recull en el seu capítol II els "Drets del menor" (arts. 54 i següents).

L'article 59 es referix a la "salut escolar", concretament l'apartat 6 assenyala el següent:

Perquè els menors escolaritzats amb problemes de salut que necessiten atenció sanitària puguen seguir el seu procés escolar amb la major normalitat possible, cada centre educatiu s'adscriurà al centre de salut més pròxim, des d'on es garantirà, d'acord amb la valoració de les necessitats, l'atenció sanitària específica que siga necessària.

A pesar de la derogació expressa de la Llei 8/2008, la disposició derogatòria única de la Llei 10/2014 manté la vigència de les disposicions dictades en desplegament de la Llei 8/2008, excepte aquells preceptes que s'oposen al que estableix la Llei 10/2014. En este sentit,

considerem vigent l'Ordre de la Conselleria de Sanitat de 29 juliol de 2009 per la qual es desenvolupen els drets de salut de xiquets i adolescents en el medi escolar.

De l'esmentada Ordre es desprenia el següent:

- Que al mes de setembre de cada curs escolar el director del centre educatiu facilitarà al coordinador mèdic del Centre de Salut un llistat de l'alumnat escolaritzat afectat per malalties cròniques.

- La valoració de les necessitats de cures sanitàries de l'alumnat es realitzarà per la coordinació mèdica conjuntament amb la d'infermeria.

-La coordinació mèdica conjuntament amb la coordinació d'infermeria emplenaran el protocol per a la prestació, durant l'horari escolar, d'atenció sanitària específica als alumnes escolaritzats en centres educatius, públics o concertats, d'ensenyança obligatòria.

- Es facilitarà una còpia del protocol al centre educatiu per al seu coneixement.

En la present queixa, el Centre de Salut San Miguel de Salinas va realitzar el protocol per al curs escolar 2014/2015 per al fill de l'autora de la queixa, i se'n va remetre còpia a la direcció del CEIP (...) a l'octubre de 2014.

L'autora de la queixa manifesta el seu total desacord amb el referit Protocol per entendre que és "incomplet" i que:

(...) no respon a les necessitats d'atenció sanitària del meu fill, que possibiliten una adequada integració en el medi escolar. Em referisc en concret a l'atenció de les classes d'educació física, la permanència en el menjador escolar i l'assistència amb total normalitat a activitats escolars com ara eixides del centre, excursions i visites pedagògiques.

Determinar si el protocol respon o no a les necessitats d'atenció sanitària del fill de l'autora de la queixa, així com determinar si és complet o no, són qüestions de caràcter científicotècnic que excedixen les nostres competències. En este sentit, he d'informar-lo que no correspon al Síndic de Greuges resoldre este tipus de desacords o discrepàncies.

No obstant això, l'article 43 de la Constitució Espanyola, ubicat 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 servicis necessaris.

D'altra banda, l'article 103.1 del text constitucional consagra, entre altres principis, el d'eficàcia, en la 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, disposa en l'article 6.2 que les actuacions de les administracions públiques sanitàries estaran orientades a garantir l'assistència sanitària en tots els casos de pèrdua de salut, unes actuacions que, a més, hauran d'estar presidides pels principis d'eficàcia i celeritat.

De la normativa anterior es conclou, doncs, que l'eficàcia en la protecció de les salut dependrà, en gran manera, del bon funcionament dels servicis sanitaris.

Amb fonament en les anteriors consideracions suggerírem a l'Administració sanitària:

Primer: que, en situacions com l'analitzada, arbitraren les mesures necessàries per a complir els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de la Llei 30/1992.

Segon: que extremara al màxim la diligència en l'àmbit de la prestació sanitària en el medi escolar, a fi de garantir l'assistència sanitària específica que siga necessària als xiques i xiquetes i adolescents per mitjà de l'adopció de les mesures organitzatives oportunes, i que així s'acomplisca el principi d'eficàcia constitucionalment reconegut.

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública ens va comunicar el següent:

Atenent al suggeriment que ens fa arran de la queixa presentada per (...) (ref. queixa núm. 1408008), en concret sobre l'obligació de resoldre de l'Administració i el seu segon suggeriment amb relació a garantir l'assistència sanitària a xiquets/es i adolescents, li comuniquem que els acceptem.

Conscients de la necessitat de donar resposta expressa a les peticions que ens fa la ciutadania, extremarem les mesures per a donar resposta expressa a estes en els terminis legalment establits per la normativa vigent.

Respecte de l'atenció sanitària a xiquets i xiquetes amb problemes de salut i que requerisquen una especial vigilància per a facilitar-los la seua integració escolar, li comuniquem la nostra intenció de garantir l'aplicació dels protocols establits, tornar a avaluar el seu estat de salut en el moment de donar començament el nou curs escolar i establir les necessitats d'atenció sanitàries que s'identifiquen en eixe moment.

Davant això anterior, vam concloure les nostres investigacions.

9. Dret de participació. Consells de salut dels departaments

L'autor de la queixa núm. 1411374, substancialment, manifestava els fets i les consideracions següents:

(...) era membre de ple dret del Consell de Salut del Departament Clínic La Malva-rosa de València (...) en data 16/10/2014, va sol·licitar de la presidenta del Consell que tinga l'amabilitat d'incloure en l'ordre del dia de la pròxima i immediata convocatòria del Consell de Salut del Departament de la nostra circumscripció el punt següent: resultats i avaluació de les enquestes de satisfacció obtingudes de l'usuari del Departament Hospital Clínic Malva-rosa (Exercicis: 2012 i 2013) (...) en data 19/11/2014, es va reunir el referit Consell de Salut, no inclou en "l'ordre del dia" la petició del promotor de la queixa.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe de la llavors Conselleria de Sanitat que, a través de la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient, ens va comunicar en data 6/02/2015, entre altres qüestions, el següent

Atenent a la seua sol·licitud d'informació sobre la queixa dalt referenciada, sobre la falta d'inclusió en l'ordre del dia de la pròxima convocatòria del Consell de Salut del Departament Clínic-Malva-rosa, del punt "Resultats i avaluació de les enquestes de satisfacció obtingudes de l'usuari del Departament de Salut Hospital Clínic-Malva-rosa, exercicis 2012 i 2013", l'esmentat departament, ens comunica que:

L'anàlisi de les dades de les enquestes de satisfacció correspon a la Conselleria de Sanitat, a la qual es traslladen totes les enquestes realitzades.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en data 26/02/2015.

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que es troben en l'expedient.

La Llei 14/1986, general de sanitat, preveia l'existència d'òrgans consultius a través dels quals la comunitat exercix el seu dret a la informació, a la consulta, a la negociació i a la participació en les decisions sanitàries.

La Generalitat Valenciana, a través de dues normes amb rang de llei, també va ressaltar el paper dels consells de salut a través de l'article 28 de la Llei de la Generalitat 1/2003, de 28 de gener, de drets i informació al pacient de la Comunitat Valenciana, assenyalava respecte del dret de participació que: "(...) a través de les organitzacions socials, els ciutadans poden participar en les institucions sanitàries, i formar part dels consells de salut, d'acord amb el que la normativa vigent estableix".

La Llei de la Generalitat 3/2003, de 6 de febrer, d'ordenació sanitària de la Comunitat Valenciana, assenyalava entre els seus principis rectors “la participació de la comunitat en l'orientació i valoració dels servicis”, i afegia en l'article 18 i següents la participació dels ciutadans a través del Consell de Salut de la Comunitat Valenciana i dels establits en els departaments de salut.

Ambdues lleis valencianes actualment es troben derogades per la disposició derogatòria única de la Llei 10/2014, de 29 de desembre, de salut de la Comunitat Valenciana.

No obstant això, la Llei 10/2014, en el seu art. 20, es referix a la participació ciutadana en el Sistema Valencià de Salut. Concretament, el seu apartat segon assenyala el següent:

El Consell de Salut de la Comunitat Valenciana és l'òrgan superior col·legiat de caràcter consultiu de participació ciutadana en el Sistema Valencià de Salut. En cadascun dels departaments de salut hi ha un Consell de Salut del Departament. La composició i el funcionament del Consell de Salut de la Comunitat Valenciana i dels consells de salut de departament es desenvoluparan per decret.

En relació amb el Decret de desenvolupament, l'Administració sanitària va publicar en el DOCV núm. 7483, d'11/03/2015, la “informació pública del projecte de Decret del Consell pel qual es regula el Consell de Salut de la Comunitat Valenciana i els consells de salut dels departaments de salut” (l'esmentat projecte de decret es podia consultar en la pàgina web de la Conselleria de Sanitat).

De l'anterior normativa i actuacions s'aprecia l'interés del legislador valencià a impulsar el dret a la participació en els temes sanitaris a través d'òrgans específics: els consells de salut dels departaments.

No obstant això, respecte del funcionament dels consells de salut i entrant en les convocatòries de les sessions ordinàries a què es referix l'autor de la queixa, el Reglament de Funcionament Intern del Consell de Salut del Departament de Salut de València-Clínic-Malva-rosa, assenyala en l'article 12.2 el següent:

L'ordre del dia de les sessions ordinàries contindrà l'aprovació de l'acta anterior, així com els temes que determine el president o que hagen sigut proposats pels vocals del Consell o directament per la Conselleria.

En este sentit, de les actuacions realitzades en esta queixa es despenia el següent:

Primer: que l'autor de la queixa, en qualitat de vocal del Consell de Salut, va sol·licitar el 16/10/2014 la inclusió d'un tema en la pròxima sessió ordinària.

Segon: que, en data 19/11/2014, es va fer sessió del Consell, sense incloure en l'ordre del dia la proposta de l'autor de la queixa. Desconeixem si en la referida sessió van donar a l'interessat les explicacions o raons de la no-inclusió en l'orde del dia del tema per ell proposat.

Tercer: en el seu informe, l'Administració entenia que el tema proposat era competència de la Conselleria de Sanitat i no del Consell de Salut.

Eren diverses les queixes que sobre el funcionament del Consell de Salut del Departament de Salut de València-Clínic-Malva-rosa havia presentat davant d'esta institució l'interessat. Així, les queixes 1409550, 1409835, 1411374, 152948, 1507556, 1505977, 1506083, 1507267 i 1507803. Algunes d'elles es trobaven en fase d'instrucció.

Concretament, en les queixes 1409550 i 1409835 recomanem a l'Administració sanitària que:

(...) en casos com l'analitzat, extreme al màxim el deure de donar resposta expressa a les reclamacions que presenten els ciutadans/es dins dels terminis establits en la normativa vigent.

Ambdues resolucions del Síndic de Greuges van ser acceptades per l'Administració sanitària, a més d'informar-nos que es traslladaven estes recomanacions al referit Consell de Salut. Tot això, sense perjudici que en tractar-se d'òrgans col·legiats de caràcter participatiu no hi ha una dependència orgànica ni funcional de la Conselleria de Sanitat.

A la vista d'això anterior, sense perjudici que contra les decisions del Consell i la resta de qüestions que se susciten sobre este podia l'interessat dirigir-se, si escau, a l'òrgan jurisdiccional competent per raó de la matèria, considerem que, a fi d'impulsar el dret a la participació dels ciutadans en temes sanitaris, es trasllade al Consell de Salut del Departament València-Clínic-Malva-rosa el nostre suggeriment que, en casos com l'analitzat, extreme al màxim el deure de donar resposta expressa als vocals del Consell en els casos de no incloure en l'ordre del dia de les sessions les seues peticions o propostes.

A la vista d'això anterior, suggerirem a la llavors Conselleria de Sanitat que garantira el dret d'informació i participació en les decisions sanitàries a través dels consells de salut dels departaments de salut. Respecte d'això, li suggerirem que, a fi d'impulsar el dret de participació en temes sanitaris, trasllade al Consell de Salut del Departament Clínic-Malva-rosa el deure de donar resposta expressa als vocals del Consell en els casos de no incloure en l'ordre del dia de les sessions les seues peticions o propostes.

L'Administració sanitària ens va comunicar el següent:

Atenent al suggeriment que ens fa arran d'esta queixa, en concret “trasllade al Consell de Salut del Departament Clínic-Malva-rosa del deure de donar resposta expressa als vocals del Consell en els casos de no incloure en l'ordre del dia de les sessions les seues peticions o propostes” l'informem

que amb esta mateixa data traslladem el seu suggeriment a l'esmentat Consell de Salut.

Davant això anterior, concloguérem les nostres actuacions.

10. Tractaments de reproducció humana assistida (TRHA)

Com indicàvem en informes anuals anteriors, les qüestions que aborda este epígraf són diverses: les demores en els tractaments de reproducció assistida, el límit d'edat per a sotmetre's a estos tractaments, l'esterilitat secundària i la situació de les parelles i matrimonis homoparentals i dones soles.

Respecte d'això, durant l'any 2015 hem tramitat i resolt la queixa núm. 1503338, en la qual la seua autora substancialment manifestava els fets i les consideracions següents:

(...) des del 27/03/2012, estava en el Programa d'Esterilitat de l'Hospital Lluís Alcanyís (tenia 38 anys d'edat) (...) fins que el meu marit va començar fer-se les proves va ser el dia 26/03/2013 i 7/05/2013 amb el resultat que tenia azoospermia i la síndrome de klineferter, i ens van remetre a l'Hospital La Fe fins al dia 27/05/2013 per a anar a reproducció per a fer una mostra seminal al meu marit (...) van començar el tractament en l'Hospital La Fe al setembre de 2014. En este sentit, assenyala que comencem el programa des del dia 27/03/2012 fins que ens van cridar per a començar el tractament al setembre de 2014 han passat dos anys i 6 mesos (30 mesos) (...) el 30/10/2014, va complir els 40 anys d'edat (...) en data 15/12/2014, va dirigir escrit al Servei d'Atenció al Pacient de l'Hospital La Fe. En el moment de dirigir-se a esta institució, no havia obtingut resposta expressa (...).

Admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe de la llavors Conselleria de Sanitat que, a través de la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient, ens va traslladar de la resposta facilitada a la interessada per l'Hospital Universitari La Fe.

De l'informe de l'Hospital Universitari La Fe (Servei de Ginecologia), de data 3/03/2015, destaquem el següent:

Després de revisar atentament la seua queixa he de comentar-li el següent:

La primera visita en el nostre centre va ser el 27/5/2013.

Després d'analitzar la seua història clínica es va posar en marxa el procés d'estudi de la seua parella en col·laboració amb Unitat de Genètica.

Eixe mateix dia de la visita referida se li va incloure en llista d'espera per a realitzar un cicle de FIV, mentre es completava l'estudi, en un intent d'agilitzar el procés.

La nostra llista d'espera per a la realització del primer cicle de tractament, com se li va informar, és de 18 mesos, aproximadament.

El tractament de FIV se'l realitzem al setembre de 2014, de manera que poguérem realitzar-lo abans que complira 40 anys, com ens marquen les directrius establides en Conselleria (juliol 2012).

Les instruccions que donem a les nostres pacients es referixen a la nostra llista d'espera, no podem fer-nos responsables dels temps d'estudi en els distints centres que ens remeten pacients. Sentint-ho molt no podem realitzar cap altre tractament si ha complit 40 anys.

Al seu torn, queda contestat el seu escrit que rebérem datat en 15 de desembre 2014 (...).

Del contingut de l'informe, així com de la documentació remesa, vam traslladar l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en data 11/05/2015.

Concloua la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que es troben en l'expedient.

El límit d'edat per a sotmetre's a tècniques de reproducció humana assistida (d'ara en avant, TRHA), és una qüestió que ja ha sigut objecte d'estudi per esta institució (així, amb motiu de la tramitació, entre d'altres, de les queixes núm. 091148, núm. 106289, núm. 1101117, núm. 1108238 i 1319116). En este sentit, com altres vegades, vam exposar a l'Administració els arguments següents:

L'article 43 de la Constitució espanyola, ubicat en el seu 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.

Per la seua banda, la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, en l'article 3.1 preceptua que els mitjans i actuacions del sistema sanitari estaran orientats a la promoció de la salut. Així mateix, l'article 6.3 de la mateixa norma disposa que les actuacions de les administracions públiques sanitàries estaran orientades a garantir l'assistència sanitària en tots els casos de pèrdua de salut, unes actuacions que, a més, hauran d'estar presidides pels principis d'eficàcia i celeritat.

En este sentit (en relació amb el principi d'eficàcia), amb motiu de la tramitació de la queixa núm. 042177, eixa Administració ens indicava, entre altres qüestions, que:

(...) el protocol d'actuació mèdica en els casos d'infertilitat està consensuat entre els professionals i les societats científiques, en estes s'establix que és a partir dels 40 anys quan el percentatge d'èxit en el tractament de la infertilitat disminueix considerablement, la qual cosa ens aconsella establir criteris d'eficàcia en la gestió dels recursos sanitaris públics (...).

Considerem que, encara que l'edat ha de ser un factor important que cal tindre en compte, no ha d'operar automàticament com a causa d'exclusió per a acudir a la via de la fecundació in vitro.

L'article 14 de la Constitució espanyola estableix que els espanyols són iguals davant de la llei, sense que pugui prevaldre cap discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, i en esta última referència podem entendre inclosa l'edat.

Amb els anteriors antecedents, suggerirem a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que, en l'àmbit de la reproducció assistida, dirigira les seues actuacions a la dotació dels mitjans personals i materials que permeten atendre la demanda existent i que, en relació amb l'edat de les pacients, esta no constituïska un factor que els excloga automàticament de les tècniques de reproducció humana assistida.

L'Administració sanitària ens va comunicar el següent:

Atenent al suggeriment que ens fa arran de la queixa (...) sobre l'accés als tractaments de reproducció humana assistida, li comuniquem que l'acceptem, i atenent a allò que s'ha disposat sobre l'edat, en els termes establits en l'Ordre SSI/2065/2014, de 31 d'octubre, per la qual es modifiquen els annexos I, II i III del Reial decret 1030/2006, de 15 de setembre, pel qual s'establix la cartera de servicis comuns del Sistema Nacional de Salut i el procediment per a la seua actualització (...).

Davant d'això anterior, tancarem l'expedient de queixa.

11. Infraestructures sanitàries

En les queixes núm. 1400330 i acumulades, els seus autors/es manifestaven el següent:

(...) denunciem davant del Síndic de Greuges una sèrie d'incompliments que l'empresa Marina Salut, SA, ha realitzat de forma reiterada en relació amb els plecs de condicions administratives, el contracte de gestió de servici

públics per concessió, la consegüent modificació del contracte i l'avantprojecte d'este (...), tals incompliments, segons els promotors de la queixa, eren substancialment els següents sis punts:

Primer. “Lliure elecció”: consideren que la mercantil no complia amb el dret que la població protegida (població de la Marina Alta) faça ús de la xarxa pública d'hospitals de la Conselleria de Sanitat, en este sentit indiquen que:

Hi ha nombrosos indicis d'un bloqueig sistemàtic per part de l'Empresa Marina Salut de l'exercici d'este dret per part de la ciutadania de la Marina Alta. Atés que la derivació a altres departaments de salut implica un despesa extra per a l'empresa que s'evita a tota costa la derivació a centres de referència de la Comunitat Valenciana on el diagnòstic i tractament de determinades patològiques és molt més ràpid i segur.

Quan el diagnòstic o tractament és imprescindible i no es pot prestar en les instal·lacions de Marina Salut es busquen instal·lacions privades amb baix preu i s'evita sistemàticament enviar a la xarxa pública valenciana que, encara que té una qualitat contrastada, sol ser més cara. D'esta manera, s'està discriminant clarament els ciutadans i ciutadanes de la Marina Alta respecte de la població d'altres departaments de salut, on el procediment habitual és el contrari, és a dir, derivar els pacients en primer lloc a centres de la xarxa pública.

En este punt es referien a dos casos:

-Este comportament va quedar constatat al juny de 2013 amb la publicació de diversos articles sobre la derivació de pacients oncològics a la Clínica Benidorm per al seu tractament de radioteràpia. En esta ocasió, va quedar demostrat que la gerència opta pel tractament més econòmic fins i tot en contra dels propis professionals. A hores d'ara, esta plataforma no té constància que hi haja hagut una auditoria externa ni de si es continuen enviant els pacients a esta clínica, amb la qual cosa la població segueix preocupada per este fet.

-La no-derivació a l'Hospital de la Pedrera (...) per a malalts crònics, convalsents pal·liatius i amb dany cerebral ha sigut i continua sent vulnerat per l'empresa concessionària, tal com repetidament ha denunciat esta Plataforma i com ha reconegut la Conselleria de Sanitat. A pesar de les declaracions de desembre de 2013, en el sentit que ja no s'anava a produir més esta discriminació als habitants de la Marina Alta, la veritat és que des de la data d'eixes declaracions només hi ha una persona derivada des de Marina Salut a l'Hospital de la Pedrera.

Sol·licitem un seguiment rigorós i una actuació més enèrgica de la Conselleria de Sanitat i exigim que la direcció de Marina Salut informe els seus facultatius de la possibilitat de derivar pacients a l'Hospital de la Pedrera, ja que fins al moment no han informat d'esta possibilitat.

Segon. Assistència programada preferent a pacients pertanyents a la població protegida (pacients de la Marina Alta).

L'Avantprojecte d'explotació i Plec de Prescripcions Tècniques, en el punt 2.3, estableix que: l'assistència contínua i programada a pacients inclosos en el paràgraf anterior (població no protegida) hauran de ser expressament aprovades pel comissionat de la Conselleria de Sanitat. En els casos d'assistència programada tindran sempre preferència els pacients pertanyents a la població protegida.

Este punt es vulnera sistemàticament, tal com queda constatat en els articles que s'adjunten i en el protocol d'admissió de pacients de l'asseguradora DKV, companyia que posseïx un 65% d'accions de Marina Salut, SA. En el protocol no apareix per cap costat la figura del comissionat, i vulnera clarament este article i vulnera així clarament els drets dels pacients de la Marina Alta (població protegida) a tindre una assistència preferencial respecte d'altres pacients. Este articulat té el propòsit claríssim d'impedir pràctiques abusives per part de l'empresa concessionària, ja que el sistema de cobrament per càpita fa que el cobrament de la població protegida estiga assegurat, hi haja o no ús dels servicis sanitaris, mentre que quan la població no protegida fa ús dels servicis genera una facturació extra que incrementa els beneficis de l'empresa.

Tercer. Personal dependent de la Conselleria.

L'Avantprojecte d'explotació i Plec de Prescripcions Tècniques, en el punt 5.4, en relació amb l'article 17.9 del plec de clàusules administratives, estableix que: el personal dependent de la Conselleria de Sanitat en l'àmbit de la concessió passarà a tindre dependència funcional de l'equip directiu de la concessió, sense perjudici del que estableix l'apartat 5.6 del present plec respecte als horaris i situació laboral actual dels empleats.

La sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, de 29 de gener de 2013, estableix que l'amortització de 161 places d'interins en el Departament de Salut de Dénia no s'ajusta a dret. Esta amortització de places la va executar la Conselleria de Sanitat en data 30 de juny de 2009 sota pressió de l'empresa Marina Salut, SA, ja que en cap punt del Plec de Prescripcions Tècniques, ni de l'Avantprojecte del contracte, ni del Contracte, ni del Plec de Clàusules Administratives parla de l'amortització de les places, molt al contrari, parla de respecte als horaris i situació laboral dels treballadors. És més, en la concessió a Ribera Salut, privatitzada per mitjà del mateix model Alzira, i funcionant des de l'any 1999, encara hi ha

personal interí dependent de la Conselleria de Sanitat, sense que això implique cap obstacle per al funcionament de l'empresa Ribera Salut.

El pas de la situació d'interí a la situació de personal laboral suposa una greu pèrdua de drets, entre els quals s'inclouen un augment en la jornada anual que pot arribar fins a les 150 hores i una pèrdua de poder adquisitiu al voltant del 15%. Però això no és tot, d'acord amb el llarg historial de multes de la Inspecció de Treball per infraccions de la legislació laboral queda clar que tampoc complix amb l'article 17.2 del Plec de Clàusules Administratives que estableix: "El personal que incorpore l'adjudicatari per a executar els servicis haurà de posseir la titulació i qualificació adequada al lloc de treball exercit i es compromet al compliment de totes les disposicions vigents en matèria laboral i social, i pot l'Administració en qualsevol moment sol·licitar l'acreditació d'estos extrems.

Quart. Retards en l'execució.

L'Avantprojecte d'explotació i Plec de Prescripcions Tècniques, en el punt 7 estableix que: les obligacions de cobertura de l'assistència sanitària descrites en este plec s'iniciaran com a màxim l'1 de gener de 2007. En eixa mateixa data haurà d'entrar en funcionament el nou hospital, d'acord amb els termes estipulats en el present plec i en el de clàusules administratives i amb les excepcions contingudes en este.

El termini per a finalitzar l'adequació de l'actual hospital per al seu ús socio sanitari serà com a màxim de dotze mesos, comptadors a partir de la posada en funcionament del nou, sense perjudici que esta actuació poguera començar abans d'este moment.

Per la seua banda, el punt 20.1, del Plec de Clàusules Administratives, estableix: quan el contractista, per causes imputables a ell, haguera incorregut en demora respecte del compliment del termini d'execució de les obres, l'Administració podrà optar indistintament per la resolució del contracte o per la imposició de les penalitats diàries en proporció de 0'12 per cada 601'01 de l'import de l'obra.

L'Hospital de Dénia va començar a funcionar al gener de 2009 amb un retard de 24 mesos sobre el termini establert. Atés que el Plec de Condicions es va publicar en 2004, és a dir amb cinc anys d'anterioritat a la seua inauguració, i que des de l'any anterior la Conselleria de Sanitat ja havia promés la construcció d'un hospital nou a Dénia, i que retrotraient-nos encara més en el temps, l'any 2000 la Conselleria de Sanitat havia promés l'ampliació de l'Hospital Marina Alta, per a la qual cosa es va fer un avantprojecte i es van arribar a expropiar els terrenys, ens n'anem a un horitzó temporal d'una dècada en la qual, esperant ampliacions i nous hospitals, no es va fer pràcticament cap inversió. Es va deixar que l'antic Hospital Marina Alta es quedara cada vegada més xicotet en un context de

ràpid augment del turisme i de la construcció, per tant de la població estable en la Marina Alta. Podem dir sense por d'equivocar-nos que durant una dècada la població de la Marina Alta ha patit la falta de previsió dels poders públics quant a infraestructures sanitàries, la qual cosa, sense cap dubte, fa més notori el retard de dos anys en el començament de les activitats de l'Hospital de Dénia. Per tant, pensem que la població de la Marina Alta té dret que se li donen unes explicacions clares respecte de les gestions que es van fer en el seu moment quant al gravíssim retard de l'empresa Marina Salut, si es va cobrar la multa que estableix el plec de condicions i a quin concepte pressupostari es va destinar este ingrés.

Cinqué. Remodelació de l'Hospital Marina Alta per a ús socio sanitari.

El Plec de Clàusules Administratives, en el punt 2, Objecte del contracte, paràgraf 7, diu: el concessionari s'obliga a la construcció d'un nou Hospital a Dénia, adequació de l'actual Hospital com a Hospital socio sanitari i la reforma del Centre d'Especialitats, d'acord amb les especificacions funcionals i tècniques contingudes en l'Avantprojecte d'Explotació. Estes inversions s'arregaven així mateix en la clàusula sisena del contracte subscrit el 14 de març de 2005. Per la seua banda, la modificació del contracte, signada el 17 de desembre de 2008, diu: La Conselleria de Sanitat ha considerat més oportú modificar el Pla d'Inversions, de tal forma que l'import inicialment destinat a la reforma de l'actual Hospital de Dénia per a la seua conversió en Hospital socio sanitari i la reforma del Centre d'Especialitats es modifique i en el seu lloc es duga a terme la construcció d'un Centre de Salut integrat a Dénia, que s'ubicarà en les dependències de Consultes Externes de l'Hospital de La Pedrera, una vegada s'obliga al nou: un nou centre de Salut a Dénia, que s'instal·larà en el solar que ha ofert l'ajuntament de Dénia (es referix al solar de l'Av. Miguel Hernández) i finalment l'ampliació i conversió en Centre de Salut integrat de l'actual Centre de Salut de Calp.

En data de hui la construcció del nou centre de salut de Dénia no ha començat i l'ampliació i conversió del centre de salut de Calp tampoc, fet que constituïx un flagrant i evident incompliment de contracte, sense que fins a la data la Conselleria de Sanitat haja donat cap explicació.

Sisé. Qualitat de l'assistència sanitària.

El Plec de Clàusules al punt 2, Objecte del Contracte, estableix que: L'objecte contractual comprén la prestació dels servicis d'assistència sanitària especialitzada, tant hospitalària com ambulatoria i d'Atenció Primària, d'acord amb el catàleg bàsic de servicis inclosos en El RD 63/1995, de 20 de gener, sobre ordenació de prestacions sanitàries del Sistema Nacional de Salut, desenvolupats pel Pla de Salut i cartera de servicis d'Atenció Primària de la Conselleria de Sanitat.

A més, en el punt 17.1 Obligacions generals del contractista, estableix que ha de:

-Prestar el servei amb la continuïtat convinguda i garantir als particulars el dret a utilitzar-lo en les condicions establides en este plec i el Plec de Prescripcions Tècniques i Avantprojecte d'Explotació.

-Prestar el servei ajustant els nivells de qualitat i demora als criteris de la Conselleria de Sanitat per a tots els centres sanitaris públics de la Comunitat Valenciana.

Per la seua banda, l'Avantprojecte d'Explotació, en el punt 8.1, diu: La Conselleria de Sanitat, a través dels òrgans i mecanismes que es determinen en este document, serà responsable de controlar i garantir l'adequada prestació sanitària i qualitat assistència.

En el Departament de Salut de Dénia la qualitat de la prestació sanitària ha baixat de forma alarmant des que l'empresa Marina Salut, SA, es va fer responsable de la gestió al gener de 2009. A més de reduir servicis bàsics com l'eliminació de la Unitat de Salut Mental Infantil, denunciada pel mateix Síndic de Greuges, supressió de servicis de guàrdies en centres de salut, tancament de llits hospitalaris mentre les urgències estan saturades, limitació de la Unitat d'Hospitalització a Domicili a una part del Departament Sanitari, reducció del nombre d'especialitats en el CSI en comparació amb l'antic ambulatori, etc, la prestació dels servicis sanitaris ha estat greument afectada a causa de diversos factors, com ara l'estil de gestió autoritari i hospitalocèntric, i la prioritització absoluta dels criteris economicistes per damunt dels clínics, però molt especialment a causa de la crònica i persistent falta de personal sanitari. La plantilla estructural, especialment en l'Atenció Primària, ha sigut reduïda. A més, el personal sanitari, ja escàs en condicions normals, mai és substituït quan falta per motiu de baixa mèdica, vacances o formació. L'absència d'una veritable vocació de servici a la ciutadania queda palesa en la quantitat de cites que es desprogramen a última hora per no trobar-se el facultatiu o personal d'infermeria, la llista d'espera per al metge de capçalera supera moltes vegades els 7 dies, arriba sovint als 15 dies en el Centre de Salut d'Ondara. Durant el període estival, en el qual es van contractar a 35 treballadors per a substituir les vacances d'una plantilla que ronda els mil treballadors, el caos, la desorganització i la desatenció van ser la tònica habitual. Abans que Marina Salut es fera càrrec de la gestió durant el període estival, a causa de la massiva aflluència de turistes, es contractava un 120% de la plantilla estructural, la qual cosa suposava que els estàndards de qualitat es podien mantindre a pesar de l'al·luvió d'usuaris. Avui dia l'atenció sanitària ha esdevingut la pitjor propaganda per al turisme per a la Marina Alta, i ha causat un greu perjudici no sols als possibles pacients, sinó també a tot l'entramat empresarial i de treballadors que es dedica a la indústria turística. La falta de personal obliga a suspendre tot allò que no siga absolutament imprescindible i urgent, de manera que els programes de prevenció i promoció de la salut queden suspesos en els centres de salut durant 3, 4 i de

vegades fins a 5 mesos a l'any, i retrotrauen el tipus d'activitat d'estos centres als ambulatoris dels anys 70, abans que la reforma de l'atenció primària posara el pacient en el centre de l'atenció sanitària.

Per un altre costat hi ha evidències que el personal laboral és pressionat per a obtindre fulls d'agraïment dels pacients i per a evitar els fulls de reclamacions. El sistema de queixes, suggeriments i agraïments està regulat per l'Ordre de 27 de setembre de 2007. L'article 6.2 diu: “Els pacients presentaran les seues queixes, suggeriments i agraïments per escrit, en els Servicis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP), en el Registre General de la Conselleria de Sanitat, en els Registres dels servicis territorials o en qualsevol de les formes previstes en l'article 38.4 de la Llei de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.”

En l'Hospital de Dénia, a pesar que hi ha un SAIP tal com estableix la normativa vigent, l'empresa ha establert urnes transparents en tots els servicis i models propis de queixes i agraïments perquè els pacients puguen expressar-se. Esta forma d'actuar crea confusió entre els usuaris, ja que pensen que estan posant una queixa o agraïment oficial quan no és així. El contingut de les urnes el controla personal de l'empresa, no personal del SAIP, i eixa informació és la que utilitza l'empresa per a donar a conèixer estadístiques de satisfacció. Estes estadístiques, per descomptat, no estan subjectes a cap tipus de control o auditoria externa, per la qual cosa en cap moment compten amb cap validesa. La Conselleria de Sanitat hauria de ser més enèrgica i centralitzar totes les queixes, suggeriments i agraïments en el SAIP, única instància establida per la normativa vigent i que compta amb els adequats controls de qualitat propis d'una societat democràtica.

La mostra més evident del descontent de la població és que “el problema sanitari” de la comarca ha centrat gran part de l'agenda política i dels mitjans de comunicació dels últims anys. La campanya de recollida de signatures per a demanar la rescissió del contracte a Marina Salut, llançada per la Plataforma per a la Defensa de la Sanitat Pública de la Marina Alta al juny de 2013, va tindre una acollida impressionant entre la ciutadania, va recollir milers de signatures als carrers, mercats ambulants i a les portes dels centres sanitaris, i recollia el sentir popular d'indignació i rebuig davant de la situació sanitària. A més, moltes corporacions locals, fent-se ressò del malestar ciutadà, han aprovat mocions que sol·liciten a la Conselleria de Sanitat la rescissió del contracte. Entre molts altres, els ajuntaments de Dénia, Xàbia, Benissa i Pego han aprovat esta moció. En el seu conjunt, els ajuntaments que han aprovat esta moció representen quasi al 70% de la població de la Marina Alta, prova més que suficient que el rebuig de l'empresa Marina Salut és pràcticament total.

Finalitzaven l'escrit de queixa assenyalant que:

Esta denúncia pretén resumir, en sis punts, els múltiples incompliments del contracte que esta plataforma ha pogut reunir. De cap manera és un reflex fidel de l'estat d'indignació, frustració i impotència que la població de la Marina Alta, els professionals sanitaris i les corporacions locals senten davant de la gestió d'un dret bàsic reconegut per l'article 43 de la Constitució Espanyola. Creiem fermament que no s'està protegint el dret a la salut, per la qual cosa instem el Síndic que realitze les investigacions i gestions pertinents per a recuperar este dret de forma efectiva per mitjà de la reversió d'esta comarca al sistema de sanitat públic.

Admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe a la Conselleria de Sanitat que, a través de la Direcció General d'Assistència Sanitària, ens va comunicar en data 20/03/2014, entre altres qüestions, el següent:

(...) Punt primer. "Lliure elecció".

No hi ha un bloqueig sistemàtic per part de l'empresa a l'hora de derivar pacients per lliure elecció, ja que estes són autoritzades per este comissionat, sense cap tipus de restricció.

El fet de remetre pacients a hospitals privats com la Clínica Benidorm no és cap novetat ja que en el passat també es derivaven pacients a este centre per a diverses intervencions i és un centre degudament contrastat amb qualificacions AENOR i ISO 9001. Sobre esta queixa de tractament de radioteràpia en la mencionada clínica, confirmem que hi ha autorització administrativa, subscripta per la Direcció General d'Avaluació, Qualitat i Atenció al Pacient de la Conselleria de Sanitat, mitjançant una resolució del 9 de juliol de 2012, amb un informe previ preceptiu dels serveis d'Inspecció Sanitària de Farmàcia, per a l'obertura del Servei d'Oncologia i Radioteràpia.

Pel que fa a les derivacions de pacients crònics a l'HACLE La Pedrera, és un tema solucionat des del passat mes de gener de 2014, i es deriven des de llavors la totalitat de malalts d'esta patologia al citat HACLE, tot seguint instruccions de la Direcció General d'Assistència Sanitària de la Conselleria de Sanitat.

Punt segon. Assistència programada preferent a pacients pertanyents a la població protegida.

La totalitat de pacients que no són càpita, excepció feta de les urgències, són prèviament i ineludiblement autoritzats per este comissionat. En tindre tots els serveis assistencials una demora per davall de la mitjana de la Conselleria, no hi ha inconvenient en la seua autorització i són atesos quan s'autoritzen, seguint el mateix protocol que la resta dels pacients del Departament, sense cap preferència.

Punt tercer. Personal dependent de la Conselleria.

El referent a la sentència del TSJ sobre l'amortització de 161 places, esta no és ferma i es troba recorreguda davant del Tribunal Suprem. Respecte del personal interí que depenia de la Conselleria en el moment d'iniciar-se la concessió al febrer de 2009, i les places de la qual es van amortitzar, van passar voluntàriament a signar els seus contractes amb la concessionària (uns pocs no van voler). La concessionària, previ pacte amb el director general de Recursos Humans, va mantindre els salaris que cobraven, inclosos els triennis que perceben com a complement personal. Les hores efectives de treball sí que van augmentar en compliment del conveni col·lectiu de la sanitat privada.

Es dóna la circumstància que els retalls salarials que ha patit el personal estatutari en els últims anys no han tingut repercussió en el personal laboral que va subscriure contracte amb Marina Salut, SA, que l'han mantingut invariable.

Punt quart. Retards en l'execució.

El principal retard va ser motivat per la cessió dels terrenys per part de l'Ajuntament de Dénia.

Punt cinqué. Remodelació de l'Hospital Marina Alta per a ús sociosanitari.

Sobre esta remodelació i la construcció del nou Centre de Salut de Dénia, es va aprovar una modificació contractual, subscripta el 17 de desembre de 2008. Segons informes municipals, coneixem que el nou Centre de Salut de Dénia no es va fer perquè els terrenys cedits tenen problemes de ruïnes arqueològiques.

Respecte de les inversions, s'estan realitzant les gestions pertinents entre la Conselleria de Sanitat i Marina Salut per a modificar el Pla Plurianual d'inversions dels pròxims anys de contracte amb la concessió i poder executar les inversions previstes segons les necessitats assistencials.

Punt sisé. Qualitat de l'assistència sanitària.

Respecte de la qualitat de l'assistència sanitària no ha empitjorat ja que, en primer lloc i pel que fa a la construcció d'un nou hospital, este es va realitzar segons l'Avantprojecte presentat, i és un hospital modern, ampli, funcional, d'habitacions individuals, perfectament senyalitzat, d'imatge atractiva i que ha merescut premis internacionals pel seu disseny. Disposa d'equips d'alta tecnologia sanitària tant en diagnòstic per imatge com en

laboratori, la qual cosa ha permès que proves amb alt nivell de complexitat es realitzen en les seues instal·lacions, i s'evite que els pacients hagen de desplaçar-se a altres departaments de salut.

A més d'això, s'ha incorporat a la cartera de servicis especialitats com ara la Neurocirurgia, la Cirurgia Toràcica, la Cirurgia Maxil·lofacial, Cirurgia Artroscòpica de maluc, la Cirurgia Plàstica i Reconstructiva, a més de totes les tècniques de la Cirurgia Vasculat, l'embolització arterial per a tractar adenomes prostètics o la utilització del làser per a litiasi en la via urinària i la Urodinamia, en Urologia. I en Atenció Primària s'han mantingut la cartera de servicis en Medicina Familiar i Comunitària, Pediatria, Infermeria, Fisioteràpia, Comares, Odontopediatria i Treball Social. En els CSI de Xàbia, Dènia I i II i Calp, s'han reorganitzat els servicis assistencials i s'estan passant, junt amb l'Atenció Primària, consultes de les especialitats de Dermatologia, Ginecologia, Medicina Interna, Odontologia, Oftalmologia, Otorinolaringologia, Radiologia, Salut Mental, Salut Sexual i Reproductiva, Unitat de l'Aparell Locomotor i Unitat de Conductes Addictives, la qual cosa evita desplaçaments innecessaris dels pacients a l'Hospital, ja que són els facultatius els que es desplacen als CSI. Actualment, totes les Zones Bàsiques de Salut del Departament compten amb els seus respectius Punts d'Atenció Continuada.

Sobre el tancament de llits hospitalaris, la concessionària té actualment els llits no ocupats agrupats en una mateixa planta, en compte de tindre disperses entre les habitacions ocupades, és un model organitzatiu dinàmic i flexible, el qual no afecta en absolut la plantilla estructural i els seus horaris laborals del personal.

Sobre la limitació de la Unitat d'Hospitalització a domicili, hem de considerar que no és rendible desplaçar l'equip a municipis distants una hora de l'Hospital de Dènia, com en els pobles que formen el municipi de la Vall de Laguar, el consultori del qual té assignat un metge i una infermera d'EAP, personal estatutari de plantilla i amb suficients coneixements sanitaris i tècnics per a esta comesa.

La reducció del nombre d'especialitats del CSI, en comparació amb l'antic ambulatori, és intel·ligible ja que l'escassa distància a l'hospital i la major disponibilitat de mitjans per a la realització de proves, fa més factible que els facultatius especialistes passen les seues consultes en l'Hospital de Dènia.

L'afirmació que el personal sanitari mai és substituït no és certa, ja que l'empresa té l'obligació de garantir la disponibilitat dels recursos assistencials necessaris per a la prestació de l'assistència requerida als ciutadans i així ho realitza de forma permanent, planifica l'oferta de servicis a les necessitats de la població i resol les incidències no previstes en la reducció dels recursos estructurals disponibles per a l'assistència.

Sobre que el personal és pressionat per a obtindre fulls d'agraïment dels pacients i per a evitar els fulls de reclamacions, tampoc és cert i és fàcilment comprovable amb el gran nombre de reclamacions presentades en els últims anys, molt superiors a la mitjana de la Comunitat Valenciana. Quant a les urnes transparents en tots els servicis per a depositar les queixes i agraïments dels usuaris, és cert i els documents que s'hi inserixen ho són en model oficial que una vegada arreplegats són lliurats al SAIP, el qual els registra i gestiona, i els remet als servicis centrals de la Conselleria per a la seua custòdia.

Finalment, sobre el descontentament de la població, és interpretable, perquè davant de les múltiples queixes que al·leguen els demandants, l'empresa al·lega un elevat grau de satisfacció de la població atesa i haver aconseguit un alt nivell de qualitat. La Conselleria de Sanitat, i no la concessionària Marina Salut, dissenya, realitza, recull i analitza en els 24 departament de salut les enquestes de satisfacció anuals per a valorar la percepció de pacients i familiars sobre la qualitat de l'assistència sanitària que se'ls presta i segons les dades oficials de la Conselleria de Sanitat respecte d'estes enquestes de satisfacció de l'exercici 2012, tramitades a través del SAIP, un 91,51% d'enquestats opina que l'atenció rebuda en l'Hospital de Dénia ha sigut millor o molt millor del que esperava, un 96,85% està satisfet sobre el tractament/intervenció realitzada i la satisfacció general de les atencions sanitàries rebudes arriba al 90,97%. A més d'haver sigut reconegut amb múltiples premis, nominacions i distincions, entre els quals mereixen destacar-se la Certificació ISO 9001, que es caracteritza per l'orientació a l'usuari, la gestió integrada dels processos, la millora continuada o el mesurament de la satisfacció al pacient, o el Premi d'Innovació en e-Salut del SIMO Network, el Premi DINTEL 2012, el Premi a la "Excel·lència en Innovació Tecnològica" i el Premi Nacional d'Informàtica i Salut 2012.

Vam traslladar el contingut de l'informe va ser traslladat als autors de les queixes perquè, si ho consideraven oportú, hi presentaren escrit d'al·legacions, com així van fer.

En este sentit, destaquem les al·legacions formulades per les persones interessades:

a) En data 8/05/2014, en què manifestaven que alguns punts plantejats en la queixa inicial no havien sigut contestats en l'informe remés per eixa Administració (li traslladàvem de forma íntegra el referit escrit d'al·legacions) i

b) En data 1/06/2014, en la qual ens indicaven que per Sentència de Tribunal Suprem de la Sala Contenciosa Administrativa (secció setena), de 29/04/2014, en relació amb la modificació de plantilla i amortització de places, no es va admetre el recurs de cassació interposat per l'Administració "(...) amb la qual cosa es dona la raó al sindicat que interposat la demanda i, per tant, la tesi de la Plataforma".

A la vista dels escrits d'al·legacions dels autors de la queixa i a fi de proveir millor la resolució del present expedient de queixa, sol·licitarem de la Conselleria de Sanitat que ens ampliara el contingut del seu primer informe.

La Direcció General d'Assistència Sanitària ens va remetre informe en data 4/02/2015 en el qual ens indicava el següent:

1. DRET A ÚS DE LA XARXA SANITÀRIA PÚBLICA

El punt 2.3 de l'avantprojecte d'explotació i plec de prescripcions tècniques particulars per a la contractació de la gestió de servicis públics per concessió de l'assistència sanitària integral en el Departament de Salut de Dénia estableix sota el títol "Lliure elecció", que la població protegida tindrà dret a fer ús de la xarxa pública d'hospitals de la Conselleria de Sanitat i, en cas d'urgència, tant en la comunitat com en la resta de la xarxa d'hospitals públics de tot el territori nacional. El procediment per a exercir la lliure elecció de facultatiu especialista es troba regulada en el Decret 37/2006, de 24 de març, del Consell de la Generalitat i per part del Comissionat de la Conselleria de Sanitat en el Departament de Salut de Dénia s'autoritzen sense cap tipus de restricció.

Sobre el dret a una segona opinió mèdica en l'àmbit del Sistema Sanitari Públic Valencià, regulat pel Decret 86/2009, de 19 de juny, del Consell, tampoc existix per part del comissionat de la Conselleria de Sanitat, cap tipus de restricció en la tramitació de les sol·licituds dels pacients o els seus representants legals.

Quant a l'afirmació que existix "el bloqueig o la impossibilitat certa que tenen els facultatius per a derivar pacients a centres de referència (de) motu propi", hem d'ajustar-nos al que estableixen els decrets anteriorment citats als procediments en ells regulats, no existix cap altra restricció que el que allà hi ha decretat.

Respecte de la remissió de pacients a la Clínica Benidorm, entenem que va quedar contestat en el nostre anterior informe.

Pel que fa a la possibilitat d'elecció per part dels pacients per a ser tractats de proves complementàries en la Clínica Benidorm o l'Hospital d'Alzira, açò obeeix a criteris de disponibilitat, necessitats del pacient, pautes i protocols establits pel Servei d'Admissió de l'Hospital de Dénia i els referits centres assistencials.

Sobre la derivació de pacients crònics a l'HACLE La Pedrera, entenem que el problema va quedar solucionat el mes de gener de 2014, i des de llavors es derivaven la totalitat de malalts la situació clínica dels quals requerix les cures assistencials de l'HACLE.

2. ASSISTÈNCIA PROGRAMADA PREFERENT A PACIENTS DE POBLACIÓ PROTEGIDA

L'avantprojecte d'explotació, anteriorment referit, estableix en el seu 2, com a població protegida, és a dir la població a qui van bàsicament dirigits els servicis públics objecte del contracte, la composta per les persones que tinguen en cada moment assignat metge d'atenció primària dins de l'àmbit territorial del contracte, incloses a estos efectes les que comencen a rebre l'assistència sense tindre assignat este metge però se'ls assigna en els set dies naturals següents, sempre de conformitat amb la normativa del SIP.

La resta de pacients, procedents d'altres departament de salut de la Comunitat Valenciana, de la resta de l'Estat espanyol o ciutadans estrangers, que no són càpita, tenen les restriccions establides en l'esmentat avantprojecte i per a ser atesos, per assistència continuada i per assistència programada (a excepció de les urgències), necessiten autorització expressa per part del comissionat de la Conselleria de Sanitat, per a les consultes en els servicis assistencials i especialitats mèdiques, la demora dels quals està per davall de la mitjana de la resta d'hospitals públics de la Comunitat Valenciana, en les que se segueix el mateix protocol que a la resta dels pacients del Departament, sense cap preferència.

Respecte dels pacients privats, per part del Comissionat de la Conselleria de Sanitat no s'ha autoritzat cap assistència durant el període comprés entre els anys 2009 i 2013.

3. PERSONAL DEPENDENT DE LA CONSELLERIA.

Respecte de la Sentència núm. 62/2013, de 29 de gener de 2013, de la Secció 2a, de la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, el recurs de cassació de la qual presentat per l'advocacia de la Generalitat, no admés pel Tribunal Suprem, hem de destacar que es referix a l'amortització d'unes quantes places dels centres de salut i consultoris d'Atenció Primària del Departament de Salut de Dénia (fonament de dret, primer), que l'amortització de les places afecta les condicions de treball, i per tant ha de ser objecte de la preceptiva negociació i que contràriament al que ha peticionat pel Sindicat actor s'haja de procedir a ordenar "la provisió de les places amortitzades pel procediment reglamentari oportú", finalment, no és funció del tribunal sentenciador ordenar el reingrés de les places amortitzades (fonament de dret, tercer).

De l'esmentada decisió del Tribunal Superior de Justícia entenem que, encara que la sentència siga ferma, no ordena l'immediat reingrés al seu lloc de treball del personal les places de la qual van ser amortitzades, sinó que

esmena diversos defectes del procediment aplicat i açò ha de realitzar-se a través de les vies reglamentàriament establides, és a dir, per mitjà de la negociació col·lectiva a través de la Mesa Sectorial de Sanitat. Estem, per tant, a l'espera de l'oportuna resolució que trasllade els acords assolits en l'esmentada Mesa Sectorial.

Respecte de les condicions laborals del personal de Marina Salut, hem de ressenyar que l'1 de gener de 2014 va entrar en vigor el conveni col·lectiu d'empresa, subscrit entre Marina Salut, SA, empresa concessionària del servei públic de salut en el Departament de Salut de Dénia, i els sindicats CEMSATSE, CCOO, CSIF, INTERSINDICAL SALUT, UGT i USAE l'únic sindicat amb representació en el Comité d'empresa que no ho va subscriure va ser SIMAP) el qual estarà vigent per a les anualitats 2014 2015.

Les condicions que van tindre en compte en les negociacions entre l'empresa i els sindicats signants per a subscriure l'actual conveni col·lectiu, no va ser només la informació comptable facilitada per l'empresa, sinó també:

- La progressiva transformació de places de personal estatutari en places de personal contractat en règim laboral.
- La disminució de la població protegida, a causa de la crisi econòmica i a l'aplicació del Reial decret Llei 16/2012, de 20 d'abril, de mesures urgents per a garantir la sostenibilitat del Sistema Nacional de Salut i millorar la qualitat i seguretat de les seues prestacions.
- L'estabilitat en l'ocupació amb un compromís de l'empresa de mantindre un 85% de la plantilla amb contracte indefinit.
- L'augment d'hores de treball efectiu del personal estatutari, en aplicació de la nova normativa sobre permisos i vacances regulades pel Reial decret Llei 20/2012, de 13 de juliol, i la modificació del pagament en els processos d'incapacitat temporal, establits en el Decret Llei 6/2012, de 28 de setembre, del Consell.
- El model dinàmic i flexible dels llits no ocupats que permet redimensionar la plantilla del personal d'hospitalització, segons ocupació diària de les habitacions, sense haver d'assignar personal als llits no ocupats.
- El model d'atenció departamental que permet la utilització dels professionals que no estan ubicats en un únic centre, sinó que es poden desplaçar per tots, inclusivament en determinades especialitats.
- Millores socials respecte de la paternitat, lactància i conciliació familiar, així com un compromís contra l'assetjament sexual i laboral.
- Les millores salarials que es traduïxen en el pagament d'una prima a cada treballador que signara el conveni, en una ajuda-guarderia de 50 euros mensuals i en una pujada salarial del 2% per a l'exercici 2015.
- Finalment s'establien les bases per a la constitució en 2015 de la Comissió Reguladora de la Carrera Professional per al personal laboral.

4 i 5. RETARDS EN L'EXECUCIÓ-REMODELACIÓ DE L'HOSPITAL MARINA ALTA PER A ÚS SOCIOSANITARI

Tant en el plec com en el contracte subscrit entre la Generalitat Valenciana i la concessionària Marina Salut, SA, es preveia l'obligació del concessionari de presentar un Pla d'Inversions durant la vigència de la concessió i amb càrrec al mateix la realització de les obres següents:

- La construcció d'un nou hospital de la Marina Alta i el seu equipament.
- L'adequació de l'actual Hospital de Dénia com a Hospital Sociosanitari, una vegada siga construït el nou hospital.
- La reforma del Centre d'Especialitats de Dénia.
- La redacció dels projectes tècnics i de direcció d'obres.
- Altres inversions que puga proposar el concessionari amb càrrec al seu Pla d'Inversions que siguen aprovades per la Conselleria de Sanitat.

No obstant això, tot exercint la potestat *ius variandi* inherent a l'Administració pública, la Conselleria de Sanitat va decidir modificar el contracte inicial i donar un nou contingut al Pla d'Inversions per raons d'ordenació i racionalització de les infraestructures sanitàries existents en el Departament de Salut de Dénia.

Una de les raons que va motivar este canvi va ser que l'edifici on s'ubicava el Centre d'Especialitats de Dénia (al carrer Marqués de Camp) es va declarar en ruïnes, una circumstància no previsible en el moment de la signatura del contracte i, a causa de les dificultats que implicaria la seua reconstrucció, l'Administració pública va considerar més oportuna la construcció d'un Centre de Salut Integrat i un nou Centre de Salut a Dénia.

De manera que l'import inicialment destinat a la reforma de l'Hospital Marina Alta per a la seua conversió en Hospital Sociosanitari i la reforma del Centre d'Especialitats de Dénia es va modificar i en el seu lloc s'havien de dur a terme les obres següents:

- La construcció d'un Centre de Salut Integrat a Dénia, que s'ubicaria en les dependències de Consultes Externes de l'Hospital de la Pedrera, una vegada s'obriera el nou Hospital de Dénia.

- La construcció d'un nou Centre de Salut a Dénia, que s'instal·laria en el solar que havia oferit l'Ajuntament de Dénia.
- L'ampliació i la conversió del Centre de Salut de Calp en Centre Sanitari Integrat.

La clàusula sisena del contracte va quedar modificada per Resolució del cap de l'Àrea d'Infraestructura i Manteniment de la Conselleria de Sanitat de data 18 de desembre de 2008 i, en el seu compliment, Marina Salut, SA, ha executat a més de l'Hospital d'Aguts, la construcció d'un Centre de Salut Integrat a Dénia, que s'ubica en les dependències de Consultes Externes de l'HACLE de la Pedrera i la conversió en Centre de Salut Integrat del Centre de Salut de Calp.

Quant al segon Centre de Salut de Dénia, davant de la falta de viabilitat del terreny proposat per l'Ajuntament de Dénia, en trobar-s'hi ruïnes arqueològiques, es va arribar a la consideració de permutar esta infraestructura per una altra més adequada, sense que fins al moment s'haja pres la corresponent decisió administrativa.

Respecte de les possibles penalitats o responsabilitats a exigir a l'empresa concessionària del servici públic de salut sobre el retard en l'execució de les obres o de l'inici de la concessió, entenem que estos mai han sigut imputables a l'empresa i que sempre han estat consensuats amb els responsables de la Conselleria de Sanitat.

6. QUALITAT DE L'ASSISTÈNCIA SANITÀRIA

Respecte de les al·legacions plantejades sobre la qualitat de l'assistència sanitària en el Departament de Salut de Dénia, volem fer les consideracions següents:

Reducció de la plantilla estructural.

L'empresa concessionària del servici públic de salut, Marina Salut, SA, com a responsable de la gestió de l'assistència sanitària del Departament de Salut de Dénia, té l'obligació de garantir la disponibilitat dels recursos assistencials necessaris per a la prestació de l'assistència requerida als ciutadans de la comarca de la Marina Alta. Així ho realitza de forma permanent, planifica l'oferta de servicis a les necessitats de la població i resol les incidències no previstes, amb l'adequació dels recursos estructurals disponibles orientant-los a l'assistència sanitària.

Els recursos humans del Departament de Salut, engloben el personal estatutari, laboral i les seues substitucions va arribar a trenta-u de desembre de 2013 la xifra de 1188 treballadors, la qual cosa va implicar una reducció de 40 treballadors respecte de la mateixa data de l'any anterior 2012 (-3,26%). Este decreixement dels recursos humans gestionats per l'empresa concessionària es van deure principalment a:

- La transformació de places de personal estatutari en laboral. Des de l'inici de la concessió s'ha produït una progressiva transformació de places de personal estatutari, a causa de jubilacions, trasllats, comissions de servicis, sentències judicials o qualssevol altres situacions administratives en places de personal contractat en règim laboral i regulats per mitjà de conveni col·lectiu, amb un nombre més gran d'hores de treball efectiu anual que l'estatutari, la qual cosa va permetre a l'empresa disminuir les contractacions.
- La disminució de la població protegida. A causa de la crisi econòmica i a l'aplicació del Reial decret llei 16/2012, de 20 d'abril, de mesures urgents per a garantir la sostenibilitat del Sistema Nacional de Salut i millorar la qualitat i seguretat de les seues prestacions, i en estar la comarca de la Marina Alta en una zona turística amb gran influència estacional, s'ha reduït considerablement la població protegida i per tant la càpita, la qual cosa ha portat a l'empresa a efectuar una reestructuració de les quotes mèdiques en Atenció Primària amb la consegüent reducció de personal i a una disminució del personal destinat a l'atenció continuada.
- Augment d'hores de treball efectiu del personal estatutari. L'aplicació de la nova normativa sobre permisos i vacances, regulades pel Reial decret llei 20/2012, de 13 de juliol, i la modificació del pagament en els processos d'incapacitat temporal, establits en el Decret Llei 6/2012, de 28 de setembre del Consell, han comportat per al personal estatutari un considerable augment de les hores anuals efectives de treball, la qual cosa ha donat com a resultat una disminució substancial de les substitucions del citat personal.
- Model dinàmic i flexible dels llits no ocupats. La concessionària té actualment els llits no ocupats agrupats en una mateixa planta, en compte de tindre'ls dispersos entre les habitacions ocupades. És un model organitzatiu dinàmic i flexible, que permet redimensionar la plantilla de personal d'hospitalització, segons l'ocupació diària de les habitacions, sense haver d'assignar personal als llits no ocupats.
- Model d'atenció departamental. La utilització de professionals que no estan ubicats en un únic centre, sinó que es poden desplaçar per tots ells, inclusivament determinades especialitats, ha permés passar d'una estructura funcional vertical que s'utilitzava en models de gestió anteriors, a una estructura horitzontal en què el treball en equip potencia les sinergies. La mobilitat d'estos professionals ha permés una millor assignació dels recursos.

Esta ponderació i redistribució del personal s'ha aconseguit sense una disminució de l'activitat assistencial i amb la incorporació a la cartera de servicis d'especialitats com la Neurocirurgia, la Cirurgia Toràctica, la Cirurgia Maxil·lofacial, la Cirurgia Artroscòpica de maluc, la Cirurgia Plàstica i Reconstructiva, a més de totes les tècniques de la Cirurgia Vasculat, l'embolització arterial per a tractar adenomes prostàtics o la utilització del làser per a litiasi en la via urinària i la Urodinamia, en Urologia. En Atenció Primària s'ha mantingut la cartera de servicis en Medicina Familiar i Comunitària, Pediatria, Infermeria, Fisioteràpia,

Comares, Odontopediatria i Treball Social. Cal mencionar que actualment, totes les Zones Bàsiques de Salut del Departament compten amb els seus respectius Punts d'Atenció Continuada.

És destacable que el conveni col·lectiu subscrit entre Marina Salut amb els sindicats CEMSATSE, CCOO, CSIF, INTERSINDICAL SALUT, UGT i USAE que estarà vigent fins a finals de 2015, preveu un augment salarial del 2% per a 2015, millores socials respecte de la paternitat, lactància i conciliació de la vida familiar, així com el compromís contra l'assetjament sexual i laboral, i, l'acord de mantindre un 85% de plantilla amb contracte indefinit, la qual cosa aporta seguretat i estabilitat laboral als seus treballadors en un moment de gran incertesa econòmica.

S'ha d'assenyalar que l'empresa que gestiona la sanitat en la comarca sempre ha garantit l'accés en igualtat de condicions a l'ocupació i la formació de tota la seua plantilla, de la qual el 10% són dones, i en 2012 s'ha obtingut el segell "Fent Empresa. Iguals en Oportunitats" atorgat per la Conselleria de Benestar Social.

Unitat de salut mental infantil

El Departament de Salut de Dénia compte actualment amb una ubicació específica en el bloc de consultes externes de l'Hospital de Dénia per a l'assistència a la població infantojuvenil en matèria de salut mental, separada físicament de l'atenció als adults. A més, compta amb agendes ambulatories específiques, però no amb professionals sanitaris que únicament atenguen xiquets i adolescents. Els tres psicòlegs del Departament dediquen una vesprada a la setmana a l'assistència de pacients d'este grup d'edat. Així mateix, un psiquiatre del Departament dedica una vesprada a esta labor.

Dins del Pla Estratègic de Salut Mental 2014-2020, actualment en curs, el projecte de creació d'una Unitat de Salut Mental Infantil i Adolescent (USMIA) en el Departament de Salut de Dénia, amb identitat institucional i estructural pròpia, serà la culminació d'un augment progressiu de millores assistencials en l'atenció de la població infantoadolescent.

Tancament dels punts d'atenció continuada en quatre ZBS.

Des del diumenge 15 de desembre de 2013, el nombre de punts d'atenció continuada, així com el seu horari de funcionament en el Departament de Salut de Dénia, va tornar a la situació prèvia de juliol de 2013, i es van reobrir els punts d'atenció continuada de Gata de Gorgos, Pedreguer i Ondara-el Verger.

El tancament del servici nocturn urgent en estos centres de salut responia a una reorganització de les urgències, que va afectar els centres amb baix nombre d'atencions en horari nocturn i que estaven pròxims a altres amb millors dotacions. Esta mesura va quedar condicionada a l'estudi i valoració permanent, alhora que es mantenia una vigilància constant de tota l'activitat assistencial urgent.

Després de cinc mesos d'estudi, es va considerar convenient reobrir en estos centres de salut l'atenció continuada en horari nocturn. Per a prendre esta decisió es van tindre en compte les característiques demogràfiques de la població i el període hivernal, que comportava un augment dels processos infecciosos que podien requerir major atenció mèdica en horari nocturn. Ateses estes circumstàncies i amb l'objecte de facilitar l'accessibilitat de la població a estos servicis, es van reobrir el 15 de desembre de 2013 les urgències nocturnes en els esmentats centres de salut.

Llistes d'espera i demora urgències hospitalàries

Sobre les llistes d'espera, hem d'informar que, segons les dades oficials i els acords de gestió amb la Conselleria de Sanitat, l'Hospital de Dénia presenta una demora en primeres consultes en atenció especialitzada de 27 dies, un percentatge de pacients amb demora quirúrgica major de 180 dies de ZERO pacients i una demora mitjana total per a intervencions quirúrgiques de 37 dies, i és la intenció de la concessionària, Marina Salut, SA, i la de la Conselleria de Sanitat reduir les esmentades llistes d'espera.

En relació a "la mitjana de resolució del Servici d'Urgències de l'Hospital de Dénia", en termes quantitius respecte de 2013 amb un total de 53.804 atencions urgents, es van distribuir de la manera següent:

Nivell prioritat 1:	5:46:46 hores
Nivell prioritat 2:	12:39:16 hores
Nivell prioritat 3:	9:25:18 hores
Nivell prioritat 4:	3:31:36 hores
Nivell prioritat 5:	2:10:55 hores

S'ha segmentat la informació sobre la bases dels nivells de gravetat, ja que l'abordatge i la resolució depenen d'estos. Cal tindre en compte que els pacients greus requerixen un temps assistencial major, que depèn de la situació clínica, i no és evident en el nivell de prioritat 1, pel trasllat del pacient a vigilància intensiva o una altra àrea d'hospitalització, i es reduïx el temps de permanència en el servici d'urgències.

És important destacar l'impacte que la població flotant del departament té sobre la urgència hospitalària. Estos pacients de vegades requerixen més

temps de permanència en el servei d'urgències en no poder garantir la continuïtat del procés assistencial pel seu metge de capçalera habitual, per contra del que ocorre amb la població assignada.

Quedaria per completar els temps de demora per a l'assistència per un facultatiu des de l'arribada del pacient que, segons els nivells de gravetat, són els següents:

Prioritat 1: 0:16:41 hores

Prioritat 2: 0:20:50 hores

Prioritat 3: 0:47:31 hores

Prioritat 4: 1:18:32 hores

Prioritat 5: 1:10:00 hores

Pel que fa al temps d'atenció en urgències, en els acords de gestió amb la Conselleria de Sanitat s'ha obtingut un percentatge de pacients atesos en temps en urgències de 68,67%, i la meta plantejada per a 2013 és del 54%. Hem d'aclarir que el temps de permanència en urgències correspon al temps d'estabilització, valoració de la resposta al tractament inicial i observació del pacient abans de ser traslladat a una sala d'hospitalització convencional o al seu domicili.

Tancament de llits.

L'Hospital de Dénia té autoritzats per la Conselleria de Sanitat 211 llits d'hospitalització, amb un índex d'ocupació que oscil·la entre el 80 i el 85% depenent de l'època de l'any, amb una reserva funcional entre el 15 i el 20%, el que significa que hi ha entre 32 i 40 llits sense ocupar i per això disponibles. Açò està motivat per la gestió que es fa sobre les estades ajustades a complexitat i l'estada mitjana ajustada per casuística.

La disponibilitat de llits en les plantes d'hospitalització de l'Hospital de Dénia es realitza sempre d'acord amb la demanda assistencial i la seua disponibilitat s'articula en coordinació amb el corresponent cap de servei assistencial i complint escrupolosament els estàndards de qualitat sobre el risc de transmissió de malalties.

Els resultats obtinguts en la gestió de les estades hospitalàries són causats pel treball dels professionals, en la promptitud amb què s'atenen les necessitats dels pacients i la rapidesa amb què es realitzen les proves. Això ha comportat una optimització de l'estada hospitalària, i s'ha passat d'un hospital saturat amb sobreconsum d'estades en 2010 a un hospital folgat i amb reserva funcional en 2013.

L'Hospital de Dénia té actualment els llits no ocupats agrupats en una mateixa planta, en compte de tindre disperses entre les habitacions ocupades i interpretant que açò no és un tancament de llits, és senzillament una qüestió d'organització i d'un ús adequat dels recursos. L'eficiència en la gestió dels recursos públics és una obligació de tots nosaltres per a contribuir a fer sostenible i intentar preservar el Sistema Públic de Salut. Tal com s'arregla en el Decret 74/2007, de 18 de maig del Consell: "És un objectiu prioritari de la Conselleria de Sanitat la major eficiència en la gestió dels recursos (...)."

Unitat d'Alt Rendiment

La Unitat d'Hospitalització de la segona planta, Bloc C, de l'Hospital de Dénia consta de 22 habitacions, distribuïdes en dues seccions, 12 per a maternitat i 10 destinades a la Unitat d'Alt Rendiment.

La Unitat d'Alt Rendiment de l'Hospital de Dénia és una unitat d'ingrés programat per a estades hospitalàries previstes amb duració inferior a 48 hores. La Unitat l'ocupen pacients a qui se'ls programa una intervenció quirúrgica o una tècnica d'intervencionisme radiològic que requereix ingrés. En ambdós casos són procediments amb molt baix risc d'infecció de ferida quirúrgica. Són casos semblants als ingressos que es realitzen habitualment en la planta de maternitat, on no sols s'acullen les dones que acaben de donar a llum, sinó també aquelles que han sigut intervingudes d'una afecció ginecològica. Per tant, no són persones amb tot tipus de patologies. Només s'hi ingressen pacients que compleixen uns requisits específics: procediments programats de complexitat intermèdia, considerats com a cirurgia neta no contaminada.

La nova ubicació de la Unitat d'Alt Rendiment és fruit d'una millora en l'eficiència i de la baixa ocupació de l'hospitalització obstètrica, provocada pel descens de la població i, conseqüentment, de la natalitat

La totalitat de les habitacions de l'Hospital de Dénia són d'ús individual, amb la qual cosa s'aconsegueix una garantia de màxims en la intimitat dels pacients, i no es considera la intimitat de les dones ingressades en la sala d'obstetrícia i acompanyants diferent de la dels pacients ingressats per altres motius.

En tot cas, la ubicació de les pacients obstètriques està garantida en el bloc maternoinfantil. Si és necessari, es desplacen els llits dedicats a la Unitat d'Alt Rendiment cap a la planta quirúrgica contigua, com ja s'ha realitzat en alguns pics d'incidència de parts, tal com necessita una organització funcional flexible i eficaç.

Hem de recordar que l'organització dels servicis o la redistribució de les habitacions i llits de l'Hospital de Dénia correspon a l'empresa concessionària del servici públic de salut en el Departament de Salut de Dénia, Marina Salut, SA, en aplicació del punt 2 del Plec de condicions de l'esmentat concurs i dins del marc dels acords de gestió i els objectius marcats per la Conselleria de Sanitat.

Centres sanitaris integrats

En els CSI de Xàbia, Dénia I i II i Calp, seguint els criteris establits per la Conselleria de Sanitat, han modificat el seu nom, i ara es denominen Centre Sanitari Integrat, s'han reorganitzat els servicis assistencials i han passat, juntament amb l'Atenció Primària, consultes de les especialitats de Dermatologia, Ginecologia, Medicina Interna, Odontologia, Oftalmologia, Otorinolaringologia, Radiologia, Salut Mental, Salut Sexual i Reproductiva, Unitat de l'Aparell Locomotor i Unitat de Conductes Addictives.

Esta modificació no té cap incidència en un augment dels ingressos per part de l'empresa concessionària, ja que les assistències realitzades a la població protegida no generen facturació i les assistències en Atenció Primària (Metge EAP, Infermera EAP, Unitats de suport d'AP) a ciutadans no inclosos en la població protegida pel contracte tampoc (punt 4.6 del Plec de Clàusules administratives per a la contractació de la gestió del servici públic per concessió, per mitjà de concurs i procediment oberta, de l'assistència sanitària integral en l'Àrea de Salut 12), és una millora per als pacients que eviten haver de realitzar desplaçaments innecessaris a l'Hospital de Dénia.

Atenció i informació al pacient

El Servici d'Atenció i Informació al Pacient del Departament de Salut de Dénia (SAIP) està compost per personal estatutari fix, dependent de la Conselleria de Sanitat, sota la direcció del comissionat de l'esmentada Conselleria, les seues funcions i la seua forma d'actuar es troba regulada pel Decret 138/2012, de 14 de setembre, del Consell, i és un sistema homogeni per a tot el Sistema Sanitari Públic Valencià, amb independència que la gestió de l'assistència sanitària siga directa o per concessió.

La presentació i tràmit de queixes, suggeriments i agraïments, es troba regulada per l'Ordre de 27 de setembre de 2007, de la Conselleria de Sanitat, i és el seu procediment idèntic per a tot el sistema sanitari.

Entenem, per tant, que les enquestes de satisfacció, les queixes, i agraïments registrats, complixen escrupolosament amb el model homogeni establert per la Conselleria de Sanitat. El personal que els tramita no pertany a la plantilla de la concessionària i les dades obtingudes són tractades pels

Servicis Centrals de la Conselleria de Sanitat, per la qual cosa no poden tindre màcula d'esquivament.

Conclusió

Hem d'entendre que la situació sanitària en la comarca és d'absoluta normalitat. S'ha millorat en infraestructures i mitjans, s'han incorporat noves especialitats mèdiques i quirúrgiques, i els servicis que es presten són de qualitat i estan entre els de primer nivell de la sanitat pública a la Comunitat Valenciana. S'estan complint els objectius proposats i se segueixen les directrius establides per la Conselleria de Sanitat en cada moment. L'empresa concessionària, Marina Salut, SA, ha solucionat amb diligència i eficàcia els problemes puntuals que han sorgit. Fruit d'esta gestió és que el 97% dels pacients atesos en l'Hospital de Dénia declara estar satisfet de l'atenció rebuda.

És tot el que es desprén de les actuacions realitzades.

Vam traslladar el contingut d'este segon informe als autors i autores de les queixes a fi que, si ho consideraven oportú, hi presentaren escrit d'al·legacions. No ens consta que este tràmit s'haguera dut a terme pels interessats i interessades.

Una vegada concloua la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que figuraven en l'expedient.

El promotor de la queixa concloïa el seu escrit inicial tot manifestant que:

Esta denúncia pretén resumir, en sis punts, els múltiples incompliments del contracte que esta plataforma ha pogut reunir. De cap manera és un reflex fidel de l'estat d'indignació, frustració i impotència que la població de la Marina Alta, els professionals sanitaris i les corporacions locals senten davant de la gestió d'un dret bàsic reconegut per l'article 43 de la Constitució espanyola. Creiem fermament que no s'està protegint el dret a la salut i per això instem el Síndic que realitze les investigacions i gestions pertinents per a recuperar el dret de forma efectiva per mitjà de la reversió d'esta comarca al sistema de sanitat públic.

Davant això anterior i amb caràcter previ, informarem l'Administració sanitària i les persones que havien promogut les queixes que no entrava dins de les competències del Síndic de Greuges decidir la fórmula d'organització administrativa que ha d'emprar l'Administració sanitària. La decisió de gestió directa (pública) o indirecta (privada) forma part de la denominada potestat autoorganitzativa amb la qual compten totes les administracions públiques.

En este aspecte, sobre el model de gestió sanitària, resulta il·lustratiu l'art. 7.3 de la Llei de la Generalitat 10/2014, de 29 de desembre, de salut de la Comunitat Valenciana, que disposa el següent:

En el marc de la legislació estatal, la gestió i administració dels centres, servicis i establiments sanitaris de protecció de la salut o d'atenció sanitària o sociosanitària podrà dur-se a terme directament o indirectament, amb mitjans propis o aliens, públics o privats, per mitjà de qualsevol entitats admeses en dret, així com a través de constitució de concessions administratives, consorcis, fundacions, empreses públiques o altres ens dotats de personalitat jurídica pròpia, i a més s'hi podran establir acords o convenis amb persones o entitats públiques o privades i fórmules de gestió integrada o compartida.

En este sentit, insistim que no era funció del Síndic resoldre els desacords o disconformitats que tinguen els diversos col·lectius socials, amb els criteris d'organització triats per l'Administració sanitària.

No obstant això, sense perjudici dels criteris d'autoorganització, entenim que l'acció administrativa en l'àmbit sanitari, quant a l'organització i tutela de les infraestructures sanitàries, ha d'estar dirigida a comptar amb mesures preventives i prestacions i servicis necessaris per a tota la població.

La Constitució espanyola de 1978 reconeix, en el títol I, article 43, el dret a la protecció de la salut, i estableix que 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 d'un dret de rang constitucional.

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

D'altra banda, segons el que disposa l'article 53 de la Constitució, tots els principis recollits en el capítol III de la Constitució (entre els quals es troba l'article 43) han d'informar l'actuació dels poders públics.

Per la seua banda, l'article 38 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana assenyalava que el Síndic de Greuges, alt comissionat de les Corts Valencianes, ha de vetlar pels drets reconeguts en el títol I de la Constitució espanyola en l'àmbit competencial i territorial de la Comunitat Valenciana.

A escala estatal, 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".

Les actuacions de les administracions públiques sanitàries estaran orientades a garantir l'assistència sanitària en tots els casos de pèrdua de salut, unes actuacions que, a més, hauran d'estar presidides pels principis d'eficàcia i celeritat.

D'altra banda, en l'àmbit valencià, destaquem la llei esmentada de la Generalitat 10/2014, de 29 de desembre, de salut, que en l'article 7.1 definix el Sistema Valencià de Salut (d'ara en avant SVS) com

(...) el conjunt de tots els centres i establiments de la Comunitat Valenciana, gestionats sota la responsabilitat de la Generalitat, dirigits a fer efectiu el dret a la salut, que inclou tant l'assistència sanitària com les actuacions de salut pública.

Amb independència del model de gestió i administració dels centres, servicis i establiments sanitaris de protecció de la salut o d'atenció sanitària o sociosanitària, la normativa valenciana fa referència a una doble garantia: la garantia de qualitat i seguretat, així com la garantia de no-demora en l'assistència.

Respecte de la garantia de qualitat i seguretat, l'article 10 de la Llei 10/2014 assenyala el següent:

1. Els proveïdors de l'assistència sanitària hauran de prestar una atenció de qualitat centrada en el pacient que tinga en compte, entre altres aspectes, l'efectivitat, eficàcia, accessibilitat, equitat i seguretat.
2. La Conselleria competent en matèria de sanitat impulsarà la implantació de sistemes de gestió de qualitat i seguretat en els centres sanitaris públics i privats.

L'article 11 es referix a la garantia de no-demora en l'assistència i assenyala que la Generalitat establirà les vies i mecanismes necessaris per a no demorar la prestació de l'assistència sanitària.

Esta institució és i ha sigut especialment sensible amb les problemàtiques que sorgixen al voltant de les mancances o deficiències en les infraestructures sanitàries en els distints departaments de salut i així s'acredita en els successius informes que anualment presentem davant de les Corts.

El Departament de Salut de la Marina Alta presta assistència sanitària de caràcter primari (a través dels seus 4 centres de salut Integral, 8 centres de salut i 34 consultoris) i especialitzada (a través de l'Hospital de Dénia i Centre d'Especialitats) a 178.052 habitants, una població que augmenta de manera important ja que es tracta d'una zona de gran rellevància turística.

A la vista d'això anterior, suggerirem a la llavors la Conselleria de Sanitat que realitzara un esforç organitzatiu i pressupostari que permeta comptar amb uns servicis sanitaris dignes i adequats en el departament de salut de la Marina Alta, tot garantint la igualtat en l'accés i les condicions a les prestacions sanitàries.

L'Administració sanitària ens va comunicar el següent:

(...) li traslladem l'acceptació del suggeriment i li assegurem el nostre compromís per avançar en la millora de l'assistència sanitària, per a la qual cosa cal un gran esforç per part de les diverses administracions que sostenen la sanitat pública.

Davant d'això anterior, i després de traslladar als autors i autores de les queixes l'informe de l'Administració sanitària, vam concloure les nostres investigacions.

12. Registre electrònic de l'Administració sanitària

L'autor de la queixa núm. 1505675 manifestava els fets i les consideracions següents:

(...) en data 4/06/2013, va dirigir escrit al subsecretari de la llavors Conselleria de Sanitat en què denunciava l'incompliment de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als servicis públics, així com de la Llei de la Generalitat 3/2010, de 5 de maig, d'administració electrònica de la Comunitat Valenciana, atés que la referida Administració no havia implantat el registre electrònic de documents (...) la Conselleria de Sanitat, en data 18/07/2013, a través del subdirector general de Sistemes d'Informació per a la Salut, va respondre i manifestava el següent:

- La seu electrònica de la Generalitat és única i residix en la pàgina web www.gva.es.
- En la seu electrònica hi ha un tràmit de queixes, suggeriments i felicitacions que admet queixes, suggeriments i felicitacions relacionats amb el funcionament administratiu de qualsevol Conselleria.
- La Conselleria de Sanitat està duent a terme les actuacions necessàries per a la instal·lació i consegüent posada en marxa del seu registre electrònic i en un breu termini estarà disponible.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem de l'Administració sanitària informació suficient i, en especial, sobre en quina situació es trobava la implantació del registre electrònic en la Conselleria de Sanitat.

La Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient ens va comunicar en data 6/05/2015 el següent:

Atenent a la seua sol·licitud d'informació sobre la queixa de referència, des de la Subdirecció General de Sistemes d'Informació per a la Salut ens comuniquen que:

Des de la nostra Subdirecció el treball que hem realitzat, i que continuem fent, ha sigut preparar tots els mitjans tècnics necessaris perquè els tràmits telemàtics puguen ser una realitat. S'ha creat tota la infraestructura necessària per a la comunicació amb la seu de la Generalitat i des del 2014 es disposa d'un registre telemàtic que gestiona les entrades/eixides. La creació d'un registre telemàtic permet registrar tant d'entrada com d'eixida, però no permet que tot el flux d'un tràmit, fins a la seua resolució final, siga electrònic. Una vegada que es disposa de la infraestructura necessària, la informatització completa dels tràmits es realitzarà segons ho establisca i prioritzen les distintes Direccions Generals i secretària general Administrativa de la Conselleria de Sanitat.

El contingut de l'informe va ser traslladat a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en data 18/06/2015 i assenyalava les al·legacions següents:

(...) en l'informe de la Conselleria de 18/06/2013 (primer informe) es va incomplir l'article 12 del Decret 165/2006, de 3 de novembre, pel qual es regulen les queixes i suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat «en no assenyalar les accions que es promouran (...) tampoc es concreta ni resulta gens aclaridor el segon informe que remet en dos anys després de plantejat el cas (amb data 6 de maig de 2015) en l'assenyalar que (...) la informació completa dels tràmits es realitzarà segons ho establisquen i prioritzen les distintes direccions generals i Secretaria General Administrativa de la Conselleria de Sanitat (...) s'havia incomplert el que preveu la disposició final sisena de la Llei 3/2010, de 3 de maig, d'administració electrònica de la Comunitat Valenciana, per no realitzar el desplegament reglamentari de la llei en el termini establert.

En este sentit, el promotor de la queixa es referia “a l'incompliment de la Llei i perjudicis al ciutadà”, en considerar que

(...) cap dels dos informes de la Conselleria de Sanitat va resoldre ni va donar resposta i sí que va perjudicar amb les seues accions o omissions els interessos del ciutadà que subscriu, en no facilitar i impedir-li l'exercici dels seus drets i el compliment dels seus deures per mitjans electrònics la finalitat dels quals estableix l'article 3.1 i concordants de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als servicis públics.

Una vegada conclou la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que es troben en l'expedient. En este sentit, a continuació exposem els arguments que van fonamentar els suggeriments amb què conclouíem.

El Decret 165/2006, de 3 de novembre, pel qual es regulen les queixes i suggeriments en l'àmbit de l'Administració i les organitzacions de la Generalitat defineix en el seu art. 3.1 les queixes com:

(...) els escrits i comunicacions en què els ciutadans realitzen únicament manifestacions de disconformitat amb la prestació dels servicis, especialment sobre tardances, desatencions, o qualsevol altre tipus anàleg de deficient actuació que observen en el funcionament dels servicis públics de l'administració i organitzacions de la Generalitat, que constitueixen falta de qualitat en el servici prestat.

Al mateix temps, l'article 12 lletra e) del Decret 165/2006 estableix entre els criteris de qualitat per a l'elaboració de les respostes a les queixes “l'expressió, si escau, de les accions que es promouran per a corregir els defectes origen de la queixa, o per a materialitzar les iniciatives suggerides que es decidisca acceptar”.

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'article 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 per mitjà de la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la Llei segons els principis garantits per la Constitució espanyola en l'article 9.3.

D'altra banda, l'interessat denunciava l'incompliment dels terminis legalment previstos per a adoptar normes reglamentàries. Efectivament, la Llei 3/2010, de 3 de maig, d'administració electrònica de la Comunitat Valenciana, en la seua disposició final sisena —Desplegament reglamentari i autorització al Consell— assenyala:

1. En el termini d'un any des de l'entrada en vigor de la present llei, el Consell haurà d'aprovar el seu reglament general de desenvolupament, sense perjudici de l'autorització per a dictar qualssevol altres disposicions necessàries per al seu desplegament i execució que es prevegen amb caràcter especial.
2. Així mateix, en el termini de sis mesos des de l'entrada en vigor d'esta llei, el Consell aprovarà, mitjançant un decret, la política de seguretat de la informació a què es referix l'article 37.4, d'acord amb els esquemes nacionals de seguretat i interoperabilitat i amb el Marc Valencià d'Interoperabilitat.

Diversos pronunciaments judicials han exigit justificar en el preàmbul d'una norma les raons que han portat a superar el termini inicialment previst per a adoptar la norma en qüestió (sentències del Tribunal Suprem de 18 de juliol de 1991, de 27 de març de 1998, de 14 d'octubre de 1993, 13 de març de 1996, entre d'altres), però tal incompliment del termini no

implica un vici en l'exercici de la potestat reglamentària, ja que en ser originària del Consell per derivar-se de la pròpia norma estatutària (article 29 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana) i no necessitar per això d'habilitacions legals específiques per al seu exercici, la fixació d'un termini ha de ser interpretada (amb caràcter general i amb la reserva que, ateses les peculiaritats del termini i l'habilitació legal, es poguera dur a conclusió contrària), no com un impediment perquè la norma siga dictada fora d'ell, sinó com un desig del legislador que, efectivament, existisca eixe desplegament reglamentari i que es produísca sense dilacions innecessàries.

Sense perjudici d'això anterior, havíem d'advertir que la inobservança d'estos terminis suplixen un incompliment de la voluntat del legislador i dels efectes positius que pretenia amb el ràpid desenvolupament de les seues previsions, la qual cosa podria anar en contra dels principis de legalitat i de jerarquia normativa.

Finalment, en relació amb els possibles danys o perjudicis que podia haver patit l'interessat, enteníem que este comptava amb el dret a iniciar un procediment de responsabilitat patrimonial davant de l'Administració pública, de conformitat amb el títol X de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú i del 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.

Sobre la base de les consideracions anteriors, suggerírem a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública:

Primer. Que, en casos com l'analitzat, extremara al màxim el deure de donar resposta expressa a les queixes que presenten els ciutadans/es, de conformitat amb els criteris de qualitat en la seua elaboració previstos en l'article 12 del Decret 165/2006, de 3 de novembre, pel qual es regulen les queixes i suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat.

Segon. Que, dins de les seues competències, impulsara el procediment per a aprovar, tan ràpidament com siga possible, les disposicions reglamentàries previstes en la disposició final sisena de la Llei 3/2010, de 3 de maig, d'administració electrònica de la Comunitat Valenciana.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem a l'espera de la resposta als nostres suggeriments de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

13. Protocols de transport de mostres biològiques i amb els equips de protecció i prevenció

L'autor de la queixa núm. 1410560, en el seu escrit inicial, substancialment, manifestava els fets i les consideracions següents:

(...) en data 22/04/2014 van dirigir escrit al comissionat de l'Agència Valenciana de Salut del Departament 23 (...) queixa relacionada amb els protocols de transport de mostres biològiques en el centre de salut de Bunyol (...). Així mateix, es presenta escrit relacionat amb els equips de protecció dels sanitaris del mateix centre (...) en el moment de dirigir-se a esta institució, no havien rebut resposta expressa.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe a la Conselleria de Sanitat que, a través de la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient, ens va remetre una còpia de l'escrit de resposta del comissionat del Departament de Salut de Manises, de data 14/01/2015, dirigida al promotor de la queixa.

En la resposta del Comissionat s'indicava, entre altres qüestions, el següent:

Hem rebut en esta Unitat del Comissionat un escrit del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en què demana informació sobre una queixa que es va interposar el 22 d'abril de 2014, i de la qual no es va obtindre contestació en el seu moment.

Sol·licitem disculpes per tal motiu, i lamentem esta situació que s'ha produït.

Hem consultat els fets que vosté manifesta tant als Servicis de Prevenció de la Conselleria de Sanitat, com als de la Concessió, i a la direcció de Primària.

En relació amb els dos temes a què s'al·ludix en la queixa, ens contesten que:

1. Respecte del possible protocol de transport de mostres biològiques des del domicili fins al centre en el cas d'extraccions domiciliàries, no hi ha cap protocol. L'infermer de torn acudix al domicili del pacient, realitza l'extracció seguint la mateixa tècnica i amb les mateixes precaucions que quan esta es fa en el centre, transporta la mostra en les bosses tèrmiques que tenen en els centres. Al moment oportú es va consultar si existia cap norma respecte d'això i a més es va descartar qualsevol possibilitat de cap risc. És veritat que com les mencionades bosses en alguns casos s'han deteriorat o eren massa grans, es va plantejar un pla de renovació i de fet se n'estan comprant de noves i queden pendants per adquirir-ne algunes, i la inversió està aprovada.

2. En relació amb la sol·licitud realitzada respecte de l'equipament de protecció i prevenció, informen que, en compliment de la normativa aplicable de prevenció de riscos laborals, en tots els centres de treball en què es realitza activitat d'atenció continuada, existixen a disposició del personal que hi presta servicis (tant laborals com estatutaris) dispositius

reflectors que han de ser utilitzats en aquelles ocasions en què es preste atenció en la via pública, trajectes o ubicacions en què la visibilitat del treballador pugui implicar un risc per a ell.

Estos dispositius han de ser superposats a la roba amb què habitualment presten servicis per a permetre una millor visibilitat dels treballadors que ho utilitzen a fi d'evitar riscos d'atropellaments, colps o qualsevol altre risc que poguera esdevindre per falta de visibilitat. És a dir, no es tracta d'una peça d'abric o que substituïska a la roba pròpia del treballador, es tracta d'una peça que done visibilitat al treballador i evite possibles incidències per falta de visibilitat.

Les normes bàsiques referides al transport de mostres biològiques són:

- Reial Decret 664/1997, de 12 de maig, sobre la protecció dels treballadors contra els riscos relacionats amb l'exposició a agents biològics durant el treball.
- Reial Decret 551/2006, de 5 de maig, pel qual es regulen les operacions de transport de mercaderies perilloses per carretera en territori espanyol
- ADR 2011

L'ADR, i per extensió el RD 551/2006, no s'apliquen a les mostres de sang o altres líquids orgànics, que es classifiquen en el grup B de l'epígraf 6.1. Només és d'aplicació al transport de cultius. Sí que és d'aplicació el RD 664/1997, que en l'article 6. c) Adopció de mesures de treball.

Per això, seria convenient:

- En l'actualitat, els tubs que contenen les mostres de sang són de plàstic, amb la qual cosa s'evita en part el risc de ruptura.
- Col·locar les mostres en elements que permeten la seua immobilització i subjecció, i estos, al seu torn, en recipients amb capacitat suficient per a arreplegar el seu contingut en cas de ruptura, fugues o vessaments.
- Transportar les mostres de manera que, en cas de caiguda, no es produïsqen esguitades. No s'han de transportar en la mà ni en les butxaques de la roba de treball.
- Qualsevol incident ha de comunicar-se al/la responsable directe i al Servei de Prevenció de Riscos laborals.

El contingut de l'informe va ser traslladat a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en data 15/02/2015, en el sentit següent:

Primer: denunciava la demora superior a 9 mesos en la resposta de l'Administració sanitària.

Segon: expressava la seua discrepància amb allò que ha informat l'Administració. Quant als dispositius reflectors els considerava:

(...) incomplets (només cobrixen el tronc o part superior), alguns amb més de 12 anys d'ús, utilitzats per un grup rotatori de treballadors de fins a 15 integrants i que en alguns casos presenten deterioraments tan importants com ara forats en les butxaques, esquinços o estripades amb afectació dels elements reflectors que hi contenen “(...) entenem que estos equips de protecció individual (EPI) són un poc més que mers dispositius reflectors.

Arribats a este punt i conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que es troben en l'expedient. En este sentit consideràvem que, tot i que directament unides entre si, eren dues les qüestions que calia estudiar en la present queixa:

Primera: la demora a donar resposta expressa a l'escrit de l'autor de la queixa de data 22/04/2014.

Segona: el transport de mostres biològiques des del domicili fins al centre en cas d'extraccions domiciliàries i l'equipament de protecció i prevenció.

Respecte de la primera qüestió, de allò que s'ha fet es despenia que l'escrit de l'autor de la queixa, de data 22/04/2014, va obtindre resposta expressa nou mesos després, concretament el 15/01/2015.

En este punt, l'article 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, i la seua modificació posterior continguda en la Llei 4/1999, de 13 de gener, estableix 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 obtindre una resolució sobre el que hom demana a l'Administració imposa a esta un termini màxim per a resoldre, a fi 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 llei esmentada.

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 la 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 d'una de les manifestacions legislatives del dret a obtindre una resolució expressa dins de termini.

En relació amb la segona qüestió (el transport de mostres biològiques des del domicili fins al centre en cas d'extraccions domiciliàries i l'equipament de protecció i prevenció), hem de partir de l'article 40.2 de la Constitució espanyola que encomana als poders públics, com un dels principis rectors de la política social i econòmica, vetllar per la seguretat i higiene en el treball.

En este sentit, la Llei de protecció de riscos laborals 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals (d'ara en avant LPRL), determina el cos bàsic de garanties i responsabilitats necessari per a establir un adequat nivell de protecció de la salut dels treballadors davant dels riscos derivats de les condicions de treball, en el marc d'una política coherent i eficaç.

Segons l'article 6 de la LPRL, seran les normes reglamentàries les que fixaran i concretaran els aspectes més tècnics de les mesures preventives. Concretament, el Reial decret 664/1997, de 12 de maig, es referix a la protecció dels treballadors contra els riscos relacionats amb l'exposició a agents biològics durant el treball.

El referit Reial decret assenyala, entre les obligacions dels empresaris, la de reduir el risc d'exposició al nivell més baix possible per a garantir adequadament la seguretat i la salut dels treballadors afectats.

En el seu informe, l'Administració es referia a un pla de renovació de les "borses tèrmiques" que hi ha en els centres, ja que consideraven que "s'han deteriorat o eren massa grans", no obstant això, res assenyala en relació amb la situació dels equips de protecció o prevenció (concretament dels dispositius reflectors), els quals són qualificats per l'interessat d'incomplets i deteriorats (pel temps i/o ús). En este punt, informem l'Administració sanitària i l'autor de la queixa que el Síndic de Greuges no té capacitat tècnica per a valorar la situació en què es trobaven els equips de protecció o prevenció a què feia referència l'interessat.

No obstant això, consideràvem que l'Administració sanitària havia d'avaluar en quina situació es trobaven els equips de protecció o prevenció (concretament dels dispositius reflectors) i, si fóra necessari, adoptara les mesures necessàries per a esmenar les seues possibles deficiències, tot això a fi d'evitar riscos per al personal.

Sobre la base de les consideracions anteriors suggerírem a la Conselleria de Sanitat Universal i Saluda Pública el següent:

- Primer: que, en situacions com l'analitzada, arbitraren les mesures necessàries per a complir als deures legals que s'extrauen de l'article 42 de la Llei 30/1992.
- Segon: que valorara en quina situació es trobaven els equips de protecció o prevenció (concretament dels dispositius reflectors) i, si fóra necessari, adoptara les mesures necessàries per a esmenar les possibles deficiències dels mateixos, tot això a fi d'evitar riscos per al personal.

L'Administració sanitària ens va comunicar:

Atenent als suggeriments que ens fa arran d'esta queixa, li comuniquem que els acceptem i li reiterem el nostre compromís amb el compliment de la norma segons el que estableix l'art. 42, d'obligació de resoldre, de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Respecte de la situació dels equips de protecció, ens informen des de l'Hospital de Manises que, si estan trencats o desgastats, se sol·licita la seua reposició.

Davant tot el que acabem de dir, vam concloure les nostres investigacions.

14. Falta de resposta a reclamacions

En este punt resulta il·lustrativa la queixa núm. 1502949 en la qual el seu promotor, en qualitat de representant de la Unió de Consumidors de la Comunitat Valenciana, manifestava el següent:

Que, mitjançant este escrit, interpose queixa contra la falta de contestació davant de la reclamació plantejada davant de la Conselleria de Sanitat de la Comunitat Valenciana pel mal estat dels ascensors del centre de salut de la Font de Sant Lluís (...), en data 4 de novembre de 2014.

Que la formulació de la present queixa es fonamenta en el fet (...) que des de la Unió de Consumidors de la Comunitat Valenciana es va plantejar reclamació per escrit, per mitjà de correu certificat, per a posar de manifest que en l'esmentat centre de salut existixen 6 ascensors, dels quals 4 es troben fora de servici i els dos restants tenen mancances i fallades d'il·luminació (...) esta falta d'il·luminació i les mancances posen en risc la integritat física dels usuaris, atés que facilita el succés d'alguna lesió derivada d'un accident com a conseqüència de la situació actual. De la mateixa manera, recalcar que estos fets podrien ocasionar per a l'Administració una responsabilitat patrimonial pel mal estat de les instal·lacions (...) ha de tindre's en compte, així mateix, que gran part dels usuaris del centre de salut de la Font de Sant Lluí són persones majors o

amb necessitat d'atenció sanitària, i els resulta summentament difícils accedir per les escales tant a consultes com a distintes dependències del centre. És responsabilitat de la Conselleria de Sanitat procurar que els centres de salut i hospitalaris es troben en el millor dels estats.

Davant de tot això anterior, demanaven en el seu escrit de queixa que:

siguen reparats, a la major brevetat, els ascensors que no es troben disponibles, com també que se solucionen les deficiències dels dos que sí que es troben disponibles i que romanguen en un estat òptim per a la seua utilització habitual en atenció als usuaris.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe a la Conselleria de Sanitat que, a través de la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient, ens va remetre una còpia de l'informe de l'enginyer tècnic del Departament de Salut, de data 20/01/2015, en el qual indicava el següent:

Dos dels mencionats ascensors estan fora de servici de forma indefinida per obsolescència, per tant, només hi ha en funcionament 4 ascensors (...) estudiada la superfície de l'edifici i el seu ús (diferents de les previstes en el moment del disseny de l'edifici) i, basant-se en la normativa actual, la dotació necessària d'ascensors és de tres (...) s'ha comprovat *in situ* que és necessària una millora en el grau d'il·luminació dels ascensors que es troben en servici (...) els pròxims dies es farà una modificació en l'enllumenat dels ascensors que estan en funcionament per a millorar les seues condicions d'ús.

S'eliminaran definitivament els dos ascensors que estan fora de servici.

El contingut de l'informe va ser traslladat a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions.

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa, i atés que no constava escrit d'al·legacions, la vam resoldre amb les dades que figuren en l'expedient. En este sentit, de les actuacions es despenia el següent:

- Que l'interessat va dirigir escrit de queixa en data 4/11/2014 a l'Administració sanitària en relació amb la situació dels ascensors del Centre de Salut de la Font de Sant Lluís. No constava que s'haguera rebut resposta expressa a la reclamació interposada per l'autor de la queixa.
- Que l'enginyer tècnic del Departament de Salut ens informava de les actuacions que hi calia fer (millora d'enllumenat i eliminació definitiva de dos ascensors).

Respecte de la qüestió de fons (millora d'enllumenat i eliminació definitiva de dos ascensors), d'allò informat s'apreciava que la Conselleria de Sanitat solucionaria el problema plantejat en

l'escrit inicial de queixa per l'interessat. En este aspecte, vam donar per conclosa la investigació iniciada, si bé demanàrem a l'Administració que mantinguera informada esta institució de la resolució de l'expedient iniciat, per a acordar l'arxivament de l'assumpte plantejat per la present queixa.

No obstant això, en relació amb la falta de resposta expressa a la reclamació de l'autor de la queixa, dictàrem recomanació els arguments de la qual exposem tot seguit.

En l'àmbit sanitari valencià, hem de partir de l'Ordre de 27/09/2007, de la Conselleria de Sanitat, per la qual es regulen les queixes, suggeriments i agraïments en l'àmbit de les institucions sanitàries dependents de l'Agència Valenciana de Salut i de la Conselleria de Sanitat, concretament el seu article 9 (termini de resposta) assenyala el següent:

Totes les queixes i suggeriments hauran de ser tramitats i no podran quedar sense resposta, llevat de quan no consten les dades necessàries per a la remissió de la contestació. La notificació haurà de notificar-se a l'interessat en un termini no superior a un mes des que la queixa o suggeriment va tindre entrada en el registre de l'òrgan competent de la resposta. La notificació de la resposta es registrarà per les normes que regulen este tràmit per als actes administratius.

Davant això anterior, en relació amb la correcta o no notificació de la resposta de l'Administració a l'interessat, hem d'acudir al que disposa l'article 59, apartats 2 i 3, de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú (pràctica de la notificació), que estableix el següent:

1. Les notificacions es practican per qualsevol mitjà que permeta tindre constància de la recepció per l'interessat o el seu representant, així com de la data, la identitat i el contingut de l'acte notificat.

L'acreditació de la notificació efectuada s'incorporarà a l'expedient.

2. En els procediments iniciats a sol·licitud de l'interessat, la notificació es practicarà en el lloc que este haja assenyalat a este efecte en la sol·licitud. Quan això no fóra possible, en qualsevol lloc adequat per a esta finalitat, i per qualsevol mitjà d'acord amb el que disposa l'apartat 1 d'este article.

Quan la notificació es realitze en el domicili de l'interessat, si no es troba present en el moment de lliurar la notificació, se'n podrà fer càrrec qualsevol persona que es trobe en el domicili i faça constar la seua identitat. Si ningú poguera fer-se càrrec de la notificació, es farà constar esta circumstància en l'expedient, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar la notificació, un intent que es repetirà per una sola vegada i en una hora distinta dins dels tres dies següents.

Tant la doctrina com la jurisprudència han assenyalat que la notificació és l'acte processal més destacat, ja que constituïx, en un cert sentit, un vertader dret dels administrats i unes garanties respecte de l'activitat pública, quan pot afectar els seus drets i interessos.

Davant d'això anterior, recomanarem a la llavors Conselleria de Sanitat que, en situacions com l'analitzada, s'extremaren al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 9 de l'Ordre de 27/09/2007, de la Conselleria de Sanitat, per la qual es regulen les queixes, suggeriments i agraïments en l'àmbit de les institucions sanitàries, dependents de l'Agència Valenciana de Salut i de la Conselleria de Sanitat, així com de l'article 59, apartats 2 i 3 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú.

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública va acceptar les nostres recomanació, per la qual cosa vam finalitzar les nostres investigacions.

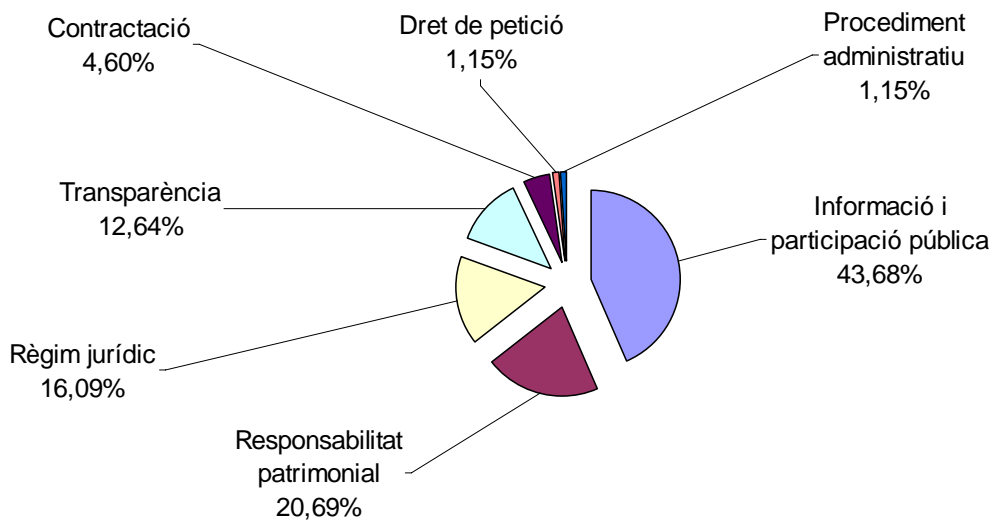
V. SERVICIS PÚBLICS LOCALS I RÈGIM JURÍDIC

1. Introducció

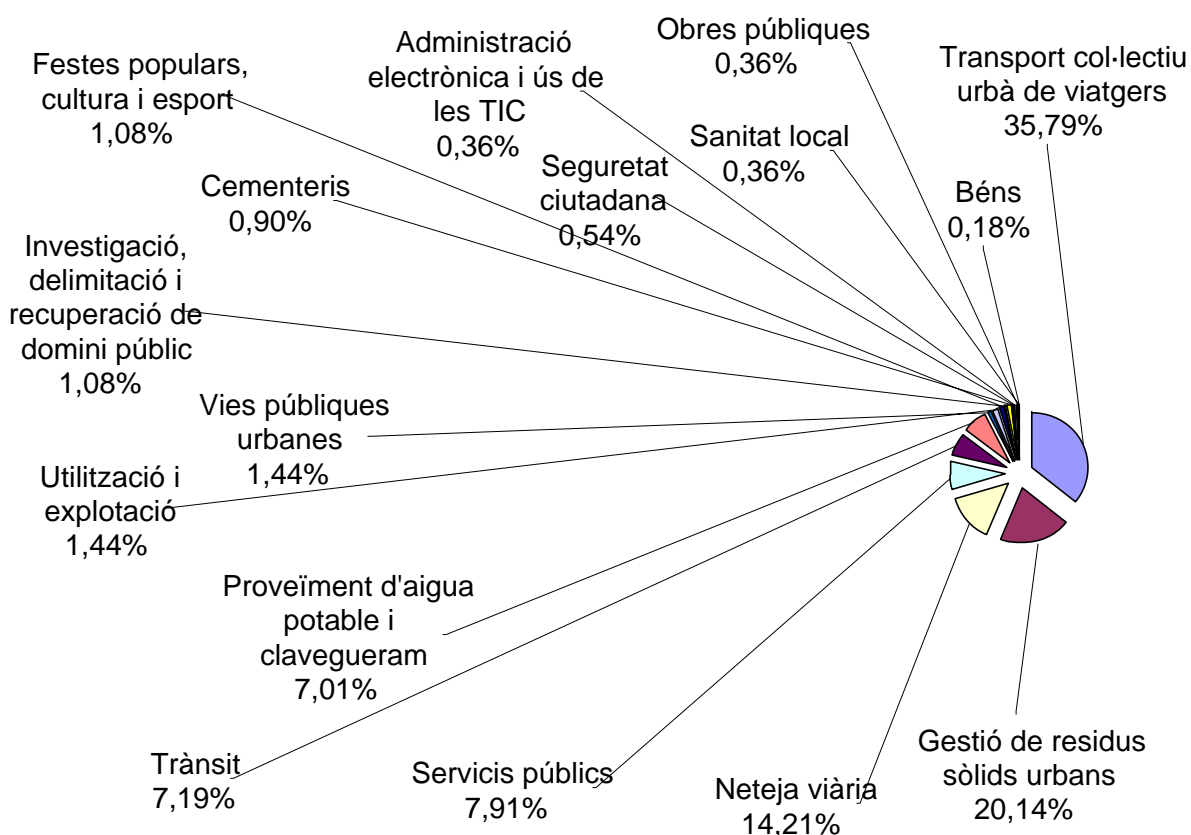
Les queixes formulades per la ciutadania sobre esta matèria durant el 2015 van sumar un total de 588, davant de les 1.929 presentades en 2014, 419 en 2013 i 340 en 2012.

2. Servis públics i règim jurídic de les entitats locals en xifres

Àrea de Règim jurídic	Queixes
Informació i participació pública	38
Responsabilitat patrimonial	18
Règim jurídic	14
Transparència	11
Contractació	4
Dret de petició	1
Procediment administratiu	1
Total Àrea de Règim jurídic	87



Àrea de Servicis Públics Locals	Queixes
Transport col·lectiu urbà de viatgers	179
Gestió de residus sòlids urbans	92
Neteja viària	64
Servicis públics	44
Trànsit	40
Proveïment d'aigua potable i clavegueram	39
Vies públiques urbanes	8
Utilització i explotació	8
Festes populars, cultura i esport	6
Investigació, delimitació i recuperació de domini públic	6
Cementeris	5
Seguretat ciutadana	3
Administració electrònica i ús de les TIC	2
Obres públiques	2
Sanitat local	2
Béns	1
Total Àrea de Servicis Públics Locals	501



3. Servis públics

3.1. Subministrament d'aigua potable

El promotor de l'expedient de queixa núm. 1407531 es va dirigir a esta institució a fi de manifestar que havia sol·licitat a l'Ajuntament de San Miguel de Salinas còpia del contracte subscrit per a la prestació del servici d'abastiment domiciliari d'aigua potable, com també per a la gestió del clavegueram i que, a pesar del temps transcorregut, no se li havia facilitat la documentació indicada.

A pesar que havia realitzat una petició d'informació a l'Administració sobre la realitat dels fets denunciats per l'interessat en data 6 de maig de 2014 i havia requerit la remissió de l'informe en dates 19 de juny i 7 de juliol de 2014, com també havia efectuat diverses diligències telefòniques per a reclamar la remissió de la informació sol·licitada, no va obtenir cap resposta per part de l'Administració local.

Atesa l'anterior circumstància, i després de la detinguda lectura de l'escrit inicial de queixa, vam resoldre la present queixa amb les dades que es trobaven en l'expedient.

En este sentit, recordem que l'article 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, i la seua modificació posterior continguda en la Llei 4/1999, de 13 de gener, estableix que:

(...) el termini màxim per a resoldre les sol·licituds que formulen els 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.

Per tot el que antecedeix es va considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de San Miguel de Salinas que, en situacions com l'analitzada, s'extremaren al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú i, en este sentit, que dictara una resolució motivada en contestació a totes i cadascuna de les qüestions plantejades pel promotor de la queixa.

En la data de tancament del present Informe anual estem esperant rebre l'informe de l'Administració en què manifeste si accepta o no la recomanació emesa o, si s'escau, les raons que considere concurrents per a no fer-ho.

D'altra banda, un ciutadà es va dirigir al Síndic de Greuges i va exposar que havia sol·licitat a la Diputació Provincial de València que li foren explicats els motius que justificaven l'elevat preu que presentava la taxa d'aigua potable del municipi d'Alfara de la Baronia. L'interessat assenyalava que, tot i això, no havia rebut cap resposta, a pesar del temps transcorregut. Este escrit va motivar la tramitació de l'expedient de queixa referenciat amb el núm. 1408356.

Una vegada realitzada la corresponent petició d'informe a l'Administració, la Diputació Provincial de València ens va remetre un informe en què s'indicava que:

(...) la taxa pel subministrament d'aigua potable és de competència municipal, per la qual cosa, en tot cas, seria l'Ajuntament qui és competent per a resoldre la qüestió plantejada. És més, ni tan sols este Ajuntament té delegada en la Diputació cap funció tributària sobre este concepte tributari.

En vista de l'esmentat informe, ens vam dirigir a l'Ajuntament d'Alfara de la Baronia i vam demanar informació relativa a les al·legacions formulades per la persona interessada, i una altra documentació complementària.

L'Ajuntament d'Alfara de la Baronia ens va fer arribar diversa documentació relativa al motiu de la queixa presentada, la qual vam traslladar a l'interessat a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que va fer i es va ratificar en el seu escrit inicial.

Una vegada arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

En este sentit, assenyalem que és necessari tindre present la previsió de l'art. 69. 1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, que disposa que "les corporacions locals facilitaran la més àmplia informació sobre la seua activitat i la participació de tots els ciutadans en la vida local".

Respecte del fons de l'assumpte, destaquem que l'interessat plantejava diversos dubtes sobre l'import i els conceptes que figuren en els rebuts d'aigua potable en el municipi d'Alfara de la Baronia.

Dels documents sol·licitats i aportats per l'Ajuntament era possible inferir que el servici de subministrament d'aigua potable i clavegueram és prestat per una societat mercantil, d'acord amb el contracte subscrit entre esta i l'Ajuntament d'Alfara de la Baronia amb data 25 d'octubre de 1996, prorrogat amb data 2 de febrer de 2004, i novament prorrogat fins al 31 de desembre de 2031.

El motiu de la segona de les pròrrogues, d'acord amb el que figura en l'addenda al contracte subscrit entre l'Ajuntament d'Alfara de la Baronia i la mercantil Espanyola d'Abastiments, SA, de data 19/12/2005, era:

III. Que en estos moments, i com a conseqüència de les noves necessitats sorgides en el servici, es fa necessari, per a garantir una adequada prestació, escometre diverses inversions per a la renovació de la xarxa d'aigua potable, valorades en dos-cents dotze mil cinc-cents vuitanta-set euros i quaranta-un cèntims, IVA no inclòs.

IV. Que, atés que en el termini que resta per a la finalització de la concessió resulta insuficient per a dur a terme una adequada amortització de les inversions que executarà el concessionari, resulta necessari habilitar les fórmules legals que permeten al concessionari mantindre l'equilibri econòmic financer de la concessió, i la pròrroga del contracte es concreta durant el termini necessari per a l'amortització de les inversions, és a dir, vint-i-cinc anys.

Posteriorment, entre les estipulacions de l'addenda figura la següent:

TERCERA. L'amortització de les obres es realitzarà per mitjà de l'aplicació d'una tarifa d'amortització d'obres que cal repercutir als abonats del servici i que es xifra en dos euros amb quatre cèntims per abonat al mes (2,04 €/abonat/mes).

Este import és el resultat d'aplicar al cost d'execució de les obres, i com a conseqüència que seran finançades per la concessionària, un interès corresponent a

l'euríbor incrementat en 1,5 punts percentuals (4%).

A pesar de l'esmentada addenda, en la qual s'introdueix una obligació per als ciutadans en forma de tarifa d'amortització d'obres, i que no consta que fóra aprovada per l'Ajuntament ple, tampoc ens consta l'existència de cap ordenança fiscal reguladora de l'esmentada tarifa d'amortització d'obres, un concepte tributari que, d'altra banda, tampoc es correspon amb cap de les figures regulades en la legislació sobre hisendes locals.

No va ser fins al desembre de 2013 que, en la modificació de l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa per distribució d'aigua, inclosos els drets de connexió, col·locació i utilització de comptadors, es va incloure, en l'article 6, l'anomenada quota transitòria per a l'amortització de les obres realitzades i va ser fixada en 3,38 € mes/abonat.

No obstant això, considerem que la inclusió de la quota transitòria per a l'amortització de les obres realitzades en l'esmentada Ordenança era una mica irregular, ja que no figurava, respecte d'èsta, cap dels continguts previstos en l'article 16 del text refós de la Llei reguladora d'hisendes locals, a més del fet ja citat de ser una figura tributària no prevista en la legislació vigent.

Així les coses, ens trobem amb una figura, anomenada "quota transitòria per a l'amortització de les obres realitzades", que s'estava cobrant en el rebut d'aigua potable des de l'any 2006, i tanmateix no tenia cap cobertura legal, ja que la seua inclusió en una addenda d'un contracte no és títol suficient, sinó que requeriria l'aprovació o modificació d'una ordenança fiscal prèvia que regulara tots els aspectes de la nova figura impositiva: fet imposable, subjecte passiu, responsables, exempcions, reduccions i bonificacions, base imposable i liquidable, tipus de gravamen o quota tributària, període impositiu i meritació.

Respecte de la resta de conceptes que figuren en el rebut d'aigua potable d'Alfara de la Baronia, vam deduir que existien altres irregularitats: així, en 2004 es va produir una modificació de les tarifes per al període 2004-2008, que representen el 77% d'increment per tots els conceptes; una modificació que es va realitzar per decret de l'alcaldia, juntament amb la pròrroga del contracte amb la mercantil concessionària per un termini de cinc anys; sense entrar a valorar jurídicament el contracte amb l'empresa adjudicatària i les seues pròrrogues, vam entendre que era necessari, pel que fa a les tarifes, fer dues observacions:

1. L'òrgan competent per a aprovar-les no és l'alcalde, sinó que l'aprovació d'este increment correspon al ple de l'ajuntament, de conformitat amb el que disposa la legislació vigent en matèria de règim local.
2. L'esmentat acord s'hauria d'haver plasmat en la corresponent modificació de les ordenances fiscals de la taxa de subministrament d'aigua potable i de la de clavegueram, una modificació que no es va produir.

En vista de la documentació de què es disposava, tampoc es deduïa l'existència d'altres modificacions de l'Ordenança que justifiquen els increments al llarg del temps, des de la seua aprovació en 1998, de la taxa d'aigua potable en els seus distints conceptes, perquè l'única modificació que apareix aprovada i publicada és la de desembre de 2013 ja citada. El mateix succeïx amb la taxa de clavegueram, que es cobra conjuntament amb l'aigua potable: llevat de la modificació de l'Ordenança de 2013, no figura cap altra modificació on s'hagen plasmat els increments en el seu import.

Atesa esta situació, considerem necessari destacar, respecte d'això, que amb data 22 d'abril de 2015 apareix publicada en el DOCV la Resolució de data 8 d'abril de 2015, de la directora general de Comerç i Consum, per la qual s'aprova la modificació de la tarifa de subministrament domiciliari d'aigua a Alfara de la Baronia, i que implica un nou increment de preu en els distints conceptes en què es dividix la taxa, i es desconeix si hi ha acord plenari que autoritze esta nova tarifa, que hauria de comportar una nova modificació de l'ordenança fiscal corresponent.

En virtut de tot el que hem dit, consideràrem oportú formular les següents recomanacions a l'Ajuntament d'Alfara de la Baronia:

1. Que, en situacions com l'analitzada, s'extremen al màxim els deures legals que s'extrauen de l'art.42 de la Llei 30/1992 de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú i, en este sentit, dicte una resolució motivada en contestació a totes i cadascuna de les qüestions plantejades pel promotor de la queixa.
2. Que eixe Ajuntament impulse mesures adreçades que els seus veïns i veïnes tinguen un coneixement previ i adequat sobre les decisions que, especialment en matèria de tributs, adopte qualsevol dels òrgans municipals competents en la matèria, i el compliment de la qual li va a ser exigít.
3. Que, en vista de les irregularitats observades en relació amb l'anomenada quota d'amortització avançada d'obres, i previs els tràmits oportuns, en el menor termini possible les esmene a fi que esta s'ajuste al que preveu la legislació en matèria d'hisendes locals, i que, previs els tràmits legalment previstos, se substituísca per qualsevol altra figura tributària d'acord amb dret.
4. Que, en vista de les irregularitats observades en relació amb la taxa per la prestació del servici d'aigua potable, en el mínim de temps possible la regularitze, com també l'ordenança fiscal corresponent, que ha de recollir els imports actualitzats del servici, i és competència de l'Ajuntament ple la seua aprovació, com també l'aprovació i modificació de les ordenances fiscals, i no poden entrar en vigor els increments de les tarifes d'aigua fins a la publicació dels esmentats acords en el *Butlletí Oficial de la Província*.
5. Que, en vista de les irregularitats observades en relació amb la taxa de clavegueram, en el mínim de temps possible la regularitze i també l'ordenança fiscal corresponent, que ha de recollir els imports actualitzats del servici, i és competència de l'Ajuntament ple la seua aprovació, com també l'aprovació i la modificació de les ordenances fiscals, i no poden entrar en vigor els increments de la taxa de clavegueram fins a la publicació dels esmentats acords en el *Butlletí Oficial de la Província*.

L'acceptació de la recomanació emesa per part de l'Ajuntament d'Alfara de la Baronia va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, la promotora de l'expedient de queixa núm. 1501669 manifestava que viu a una pedania rural del municipi de Calp i que, amb data juny de 2014, va rebre factura de la mercantil concessionària del servici d'aigua potable, per un import de 4.289,94 €. La compareixent va manifestar la seua disconformitat davant de la companyia d'aigües, però segons ens indicava, no havia sigut tinguda en compte. Davant de la nul·la reacció de la

companyia subministradora, va buscar el motiu de tan elevada factura, que no podia ser un altre que el trencament de la canonada, i va requerir la presència d'agents del SEPRONA que van confirmar que el trencament podia ser conseqüència dels porcs senglars existents a la zona.

Davant d'estos fets, la interessada va interposar denúncia davant de l'OMIC de Calp, ja que la companyia subministradora d'aigua li continuava exigint el pagament de la referida factura i una altra posterior que pujaven a la quantitat de 7.157,84 €, i Aigües de Calp no havia mostrat comprensió o tolerància respecte dels fets.

Com a resultat de la petició d'informació que formulàrem, l'Ajuntament de Calp ens va remetre un informe en què s'exposaven les actuacions practicades per part de l'empresa subministradora en relació amb l'objectiu de la queixa, i assenyalava que, en supòsits de pèrdues involuntàries d'aigua —com era el de la promotora de la queixa— s'aplica un protocol per a casos de fuga en les instal·lacions interiors, que implica una reducció a la baixa de l'import de les facturacions afectades, i indicava que «les reparacions i el manteniment de la xarxa particular interior són a càrrec de la propietat de l'immoble, a més que és obligació de l'usuari col·locar una clau de pas darrere del comptador per a previndre qualsevol eventualitat».

La interessada, en el seu escrit d'al·legacions, sol·licitava que li fóra anul·lat el deute que mantenia amb la concessionària del servici d'aigua potable, ja que es tractava d'imports desmesurats que, en cap cas, corresponien a consums efectivament realitzats.

Atesa esta situació, consideràrem necessari iniciar les nostres consideracions tot recordant que la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, disposa que correspon al municipi exercir competències, en els termes de la legislació de l'Estat i de les comunitats autònomes, en matèria de subministrament d'aigua i de clavegueram i tractament d'aigües residuals. Així mateix, l'abastiment domiciliari d'aigua potable per al consum humà i el clavegueram es configuren com a servici públic de prestació obligatòria per a tots els municipis. Així, l'abastiment d'aigua i la seua depuració constitueixen un servici essencial i reservat a favor de les entitats locals.

Així mateix, destaquem que l'article 4 de l'esmentada Llei 7/1985, reguladora de les bases de règim local, atribueix als municipis la potestat reglamentària en l'àmbit de les seues competències. Com a conseqüència d'esta previsió, és el Reglament de prestació del servici d'abastiment d'aigua potable i de sanejament de l'Ajuntament de Calp el que regula la prestació de l'esmentat servici.

Este Reglament disposa en l'article 29.4 que «es consideren instal·lacions pròpies de l'immoble tota la xarxa interior d'aigua potable a partir de la clau de registre o connexió, (segons Norma 1.1.3 de les NIA), com també tota la xarxa interior de sanejament fins l'arqueta sifònica, inclosa esta». Per això, la conservació d'esta és responsabilitat del particular, i les reparacions i el manteniment són a càrrec seu.

L'anàlisi de l'esmentat Reglament ens va permetre deduir que este no preveu, però, la minoració de la facturació en supòsits semblants al que va exposar la promotora de la queixa, un supòsit que tampoc apareix regulat en l'ordenança reguladora de la taxa per prestació del servici de subministrament d'aigua potable.

Així les coses, segons assenyalava en l'informe remès per l'Ajuntament, “este servici va aplicar el protocol previst per a casos de fuga interior en les facturacions”, consistent a no penalitzar a l'abonat amb l'estructura de blocs prevista en la tarifa d'aigua, sinó que la diferència entre el volum total que cal facturar i el volum facturat en el mateix període de l'any anterior es factura al preu de 0,887 €/m³, la qual cosa va implicar una reducció a la baixa de l'import de les facturacions afectades.

En la resolució emesa, consideràvem que estes minoracions en la facturació per a supòsits de pèrdues, fugites o avaries de les instal·lacions interiors, que estan en línia amb aquelles que es fan en altres municipis, haurien d'aparèixer regulades en l'esmentat Reglament de prestació del servici d'abastiment d'aigua potable, a fi que tots els abonats pogueren conèixer com actua l'empresa concessionària en estos casos, de manera que les decisions adoptades no aparegueren com una liberalitat de la concessionària cap a l'abonada en concret.

D'altra banda, consideràrem necessari recordar que un dels conceptes que apareix incorporat en les factures de subministrament d'aigua potable és el cànon de sanejament corresponent a la Generalitat Valenciana, creat per la Llei 2/1992, del Govern valencià, de sanejament d'aigües residuals de la Comunitat Valenciana.

Tal com és sabut, el fet imposable del cànon, tal com disposa el seu article 20.2, està constituït per:

(...) la producció d'aigües residuals, manifestada a través del consum d'aigua de qualsevol procedència. El cànon serà exigible des de l'entrada en vigor de la Llei i anirà referit al volum d'aigua consumida per a usos domèstics o industrials.

En vista de l'esmentat article, i atés que els consums produïts per una fuga o avaria en la instal·lació no estaven destinats a l'ús domèstic o industrial, tal com apareixen definits en l'article 11 del Decret 266/1994, de 30 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament sobre el règim economicofinancer i tributari del cànon de sanejament, no podíem sinó entendre que escauria rectificar les liquidacions del cànon de sanejament efectuades en les factures emeses a la interessada.

En virtut de tot el que hem dit, i atenent a les consideracions exposades, consideràrem oportú recomanar a l'Ajuntament de Calp:

1. Que modificara el Reglament de prestació del servici d'abastiment d'aigua potable i de sanejament a fi d'incloure les minoracions en la facturació per als supòsits de pèrdues, fugites o avaries en les instal·lacions interiors que actualment es realitzen per l'empresa concessionària.
2. Que facilitara, a través de l'empresa concessionària del servici d'aigua potable, la tramitació davant de l'Entitat de Sanejament de la Comunitat Valenciana la devolució de les quantitats facturades en els rebuts d'aigua potable de la interessada en concepte de cànon de sanejament, per no correspondre estos a consums destinats a usos domèstics o industrials.

L'acceptació de la recomanació emesa per part de l'Ajuntament de Calp va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

Finalment, la promotora de l'expedient de queixa núm. 1505987 es va dirigir a esta institució

i va manifestar la seua disconformitat amb la factura emesa per l'empresa subministradora d'aigua potable a Pedralba (corresponent als mesos de setembre a novembre de 2014) per un import de 212,07 euros (136 m³), ja que els seus consums normals cada dos mesos no solien ser superiors als 50 euros (21 m³).

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Excm. Ajuntament de Pedralba ens va remetre un informe en què, respecte de la disconformitat amb la facturació, s'indicava que:

(...) es va revisar el comptador, es va inspeccionar l'habitatge a la recerca d'alguna fuita interior, amb el resultat que no es troba cap incidència en el funcionament del comptador ni fuita en l'habitatge en el moment de la comprovació (...).

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autora de la queixa ens va indicar que, amb anterioritat i posterioritat al període facturat a l'excés de setembre a novembre de 2014, el comptador havia funcionat correctament i reflectia un historial de consum mitjà al voltant dels 25 m³. No obstant això, acabava de rebre ara una altra factura de 100 euros, per un consum elevat de 50 m³ quan la casa no havia estat habitada.

Partint d'estos fets, i del fet que l'autora de la queixa insistia a afirmar que els elevats consums facturats no eren reals, tot conduïa a pensar que el comptador tenia algun tipus de desajust que li impedia funcionar tot el temps correctament. Durant uns mesos reflectia el consum real, però, de forma aleatòria, i sense poder determinar-ne les raons, reflectia un consum excessiu.

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament de Pedralba que, en vista dels desajustos detectats en el mesurament dels consums, se substituïra el comptador de l'habitatge de l'autora de la queixa i s'anul·laren les dues lectures que superaven el consum mitjà en els últims anys.

En la data de tancament d'este Informe anual estem a l'espera de rebre l'informe de l'Administració, en què manifeste si accepta la recomanació emesa o, si s'escau, les raons que considere concurrents per a no fer-ho.

Per acabar, l'autora de la queixa núm. 1410038 manifestava que al mes de juliol de 2014 havia detectat problemes en les instal·lacions del sistema de clavegueram que recorren per la seua casa i que havia parlat amb el pèrit del segur de l'Ajuntament, amb el secretari i amb l'auxiliar administratiu, que li van confirmar que era un problema que havia de solucionar l'Ajuntament.

La interessada ens exposava, igualment, que alguns obrers li havien confirmat que, efectivament, l'aigua no transcorria per on havia d'anar i que la fonamentació del clavegueram presentava multitud de clevills, i estava afectant els fonaments de l'habitatge. Segons ens indicava, amb posterioritat havia presentat diversos escrits en l'Ajuntament en què manifestava el problema, però no havia obtingut resposta.

Davant de la nostra petició d'informació, l'Ajuntament de Quatretondenta ens va remetre una còpia de l'expedient administratiu tramitat en relació amb el problema objecte de la reclamació de la interessada.

Posats a resoldre l'expedient de queixa, es deduïa que l'objecte d'este raïa en la qüestió dels

danys produïts pel mal estat o la incorrecta execució de les obres de clavegueram.

Respecte d'això, considerem oportú partir de les previsions de l'art. 26.1 de la Llei 7/985, reguladora de les bases de règim local, que disposa que:

els municipis hauran de prestar, en tot cas, els servicis següents:

- a) En tots els municipis: enllumenat públic, cementeri, recollida de residus, neteja viària, abastiment domiciliari d'aigua potable, clavegueram, accés als nuclis urbans de població i pavimentació de vies públiques.

Dels documents aportats per l'Ajuntament es deduïa que les obres de referència, incloses en l'anomenada "Pavimentació d'uns quants carrers i renovació de l'enllumenat públic del nucli urbà de Quatretondeta", van ser executades per l'Excma. Diputació Provincial d'Alacant, dins d'un Pla Provincial d'Obres i Servicis.

Així mateix, s'inferia que l'Ajuntament, de forma implícita, reconeixia l'existència de danys produïts en l'habitatge de la promotora de la queixa com a conseqüència de l'execució o mal funcionament de les esmentades obres, a pesar de no haver respost de forma expressa a les sol·licituds presentades per part de la promotora.

Finalment, de la lectura dels documents que integraven l'expedient de queixa vam deduir que, davant de les reclamacions presentades per la interessada, l'Ajuntament no havia emés cap resposta expressa i s'havia limitat a remetre a la seua asseguradora els escrits presentats, sense que constara la solució del problema ni la indemnització a la promotora de la queixa, que havia indicat, de manera verbal, que l'Ajuntament de Quatretondeta li havia comunicat que no tenia la intenció de contestar per escrit a les sol·licituds formulades.

Davant d'esta falta de resposta per part de l'Ajuntament, considerarem necessari recordar que l'obligació administrativa de complir amb les normes que regixen els procediments, i tenir la màxima cura de tots els tràmits que constituïxen l'expedient, prové directament del mandat constitucional de l'article 103 d'una Administració eficaç que servix amb objectivitat els interessos generals i que actua amb submissió plena a la llei i al dre; una submissió que s'articula mitjançant la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la llei.

En el cas del procediment en matèria de responsabilitat patrimonial, este es troba regulat pel 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, que en l'article 13.3 assenyala el termini de sis mesos des de la iniciació del procediment per a l'obtenció d'una resolució expressa, sense la qual podrà entendre's que esta és contrària a la indemnització del particular.

Per la seua banda, els articles 14 i següents del mateix Reial decret preveuen la tramitació d'un procediment abreujat per a aquells casos en què:

- (...) en vista de les actuacions, documents i informacions del procediment general, l'òrgan instructor entenga que són inequívokes la relació de causalitat entre la lesió i el funcionament del servici públic, la valoració del dany i el càlcul de la quantia de la indemnització (...).

La iniciació del procediment de responsabilitat patrimonial, d'acord amb l'art. 142.1 de la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, es produirà d'ofici o per reclamació dels interessats, i no és una facultat de l'Administració, sinó que és de compliment obligatori, per la qual cosa, davant de la constància de l'existència de danys en l'habitatge de la interessada com a conseqüència de les obres realitzades, l'Ajuntament té el deure d'iniciar el procediment, a fi de determinar l'entitat del dany i la seua valoració, com també l'existència d'un nexa de causalitat entre les obres realitzades i el dany produït, i té com a finalitat determinar la quantia de la indemnització i resoldre expressament, i cal fer ací alguna referència al paper de la companyia asseguradora, que no ha d'interferir en les funcions instructores i decisòries que corresponen només a l'Administració. Així, la posició que tinga l'entitat asseguradora, tant a favor com en contra, no ha de condicionar en cap cas la proposta de resolució ni la resolució final del procediment, responsabilitat exclusiva de l'Administració.

Atenent a tot el que antecedeix, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament de Quatretondeta que complira als deures legals que s'extrauen de l'art. 42 de la Llei 30/1992 de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú i que iniciara el procediment de responsabilitat patrimonial a fi de determinar l'existència o no del dany, el nexa de causalitat amb les obres realitzades, l'adequació o no de la indemnització, com també la seua quantia, si s'escau, i la resta d'aspectes relacionats i que, en este sentit, dictara una resolució motivada que finalitzara l'esmentat procediment i donara resposta a totes i cadascuna de les qüestions plantejades per la promotora de la queixa.

La no-acceptació, per part de l'Administració afectada, de la recomanació emesa, va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

3.2. Vies públiques urbanes

El promotor de l'expedient de queixa núm. 1408473 es va dirigir a esta institució i va manifestar que, mitjançant un escrit presentat amb data 9 de febrer de 2012, havia denunciat l'incompliment de l'Acord del Consell Agrari Municipal de data 7 de maig de 2002, i no havia rebut cap contestació municipal.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam requerir un informe a l'Excm. Ajuntament de Casinos perquè ens informara sobre les mesures adoptades per a recuperar la possessió del camí i respectar l'Acord del Consell Agrari Municipal de data 7 de maig de 2002.

L'Oficina Tècnica Municipal ens va indicar, entre altres actuacions, que:

(...) passat un temps més que prudencial i vist que el camí seguia sense ser restituit al seu estat original, es va enviar requeriment per carta certificada al juliol, una notificació que ha sigut tornada a l'Ajuntament. Una vegada feta la consulta a la base cadastral, continua constant l'anterior propietària com a titular, per la qual cosa es desconeix qui és el propietari actual i per tant no s'ha pogut notificar novament (...).

En este context, iniciarem la recomanació emesa i vam recordar l'obligació legal que tenen les administracions públiques d'exercir les accions necessàries per a defensar els béns de domini públic, d'acord amb els principis d'inalienabilitat, imprescriptibilitat i inembargabilitat, com també la seua desafectació (art. 132.1 de la Constitució espanyola).

En este sentit, assenyalàrem que són béns d'ús públic els camins la utilització dels quals s'efectue per la generalitat dels veïns, i s'atorga, per consideració al seu presumible caràcter demanial, la facultat de recuperar per si la possessió d'estos a les administracions públiques titulars que en siguen titulars, sempre que la pública possessió del camí haja sigut pertorbada, i això sense perjudici de la facultat que correspon als tribunals civils per a declarar la real propietat d'estos camins.

Segons enteníem, l'exercici d'esta facultat-deure no està subjecta a una prova de domini per part de l'Administració, i és prou la prova d'un ús públic, i que este haja sigut obstaculitzat per la persona contra la qual es dirigix la potestat recuperadora, sense que hi haja raons per a exigir que eixa prova haja de ser exhaustiva, ja que es considera suficient una informació acreditativa del fet possessori i de la realitat de la usurpació i es pot provar l'ús públic dels camins, que efectivament és el que als efectes pretesos importa, per mitjà de la prova testifical i plans del Cadastre en què així es preveuen.

En virtut de tot el que antecedit, consideràrem oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament de Casinos que adoptara totes les mesures legals al seu abast per a recuperar la possessió del camí públic "Corral Blanco" i aconseguir restituir-lo al seu estat original, tot complint l'Acord adoptat pel Consell Agrari Municipal amb data 7 de maig de 2002.

L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, en l'expedient de queixa núm. 1411339 l'interessat, en qualitat de president d'una associació de veïns, es va dirigir a esta institució per manifestar que els veïns de la pedania Peña les Àguiles havien sol·licitat a l'Excm. Ajuntament d'Elx que duguera a terme la senyalització i numeració de les vies públiques de la pedania i que mitjançara davant de les administracions públiques competents per a aconseguir el restabliment del servici de correus en la pedania, el qual havia sigut suprimit.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Ajuntament d'Elx ens va informar que:

(...) en data 4 de juny de 2014 van tindre entrada en este Ajuntament les resolucions de data 29 de maig de 2014, totes de la Sala de Supervisió Reguladora de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència en virtut de les quals es produïx la declaració com a entorns especials als efectes del lliurament d'enviaments postals ordinaris de Lucero, Los Pinos, Santa Fe i Peña de les Àguiles (...) mitjançant un acord de la Junta de Govern Local de 7 d'agost de 2014 es va decidir interposar recurs contenciós administratiu contra cadascuna de les referides resolucions (...) el 18 d'agost de 2014 es va remetre a la Direcció Provincial de Correus, Direcció de la Zona 5, sol·licitud de suspensió de l'eficàcia de les resolucions i que es continuara prestant el servici; i, en el mateix sentit, a la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència (...).

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, els veïns van insistir a denunciar que la Peña de les Àguiles:

(...) no és una urbanització (...) açò és una partida que està al costat d'Elx, no a mil metres (...) hi ha quasi 900 habitatges construïts (...) la Peña de les Àguiles no és una urbanització com són Les Oliveres, Don Balbino, etc. Eixes urbanitzacions estan dins de la partida Peña de les Àguiles, no som com elles, sinó que estan integrades en la partida (...) tot eixe conjunt forma el nucli urbà de cases a la Peña de les Àguiles, i catalogat d'esta manera per vostés des de fa més de 12 anys, i està

reflectit en els rebuts tributaris.

L'autor de la queixa acompanyava un informe del cap de servici de Gestió Tributària de l'Excm. Ajuntament d'Elx, en el qual, respecte de les cases existents a la Penya de les Àguiles, s'indicava que "(...) el nombre de rebuts que es posaren al cobrament l'any 2014 són 946, l'import total dels quals puja a 759.908,53 euros (...)".

Així les coses, considerarem necessari recordar que l'article 17.2 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, disposa que el Síndic de Greuges:

No entrarà en l'examen individual d'aquelles queixes sobre les quals estiga pendent resolució administrativa o judicial definitiva i e suspendrà si, una vegada iniciada la seua actuació, s'interposara per persona interessada denúncia, querella criminal o demanda davant dels tribunals ordinaris sobre els mateixos fets.

Això no impedirà, però, investigar sobre els problemes generals plantejats en les queixes presentades, com també vetlar perquè l'Administració resolga expressament, dins del termini i en la forma escaient, les peticions i recursos que li hagen estat formulats.

En conseqüència, encara que s'estiguera tramitant en eixe moment un recurs contenciós administratiu contra les resolucions de data 29 de maig de 2014, totes de la Sala de Supervisió Reguladora de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència, es va considerar que no existia cap obstacle jurídic per a intentar arribar a un acord amb Correus perquè el servici es tornara a prestar en la referida pedania de la Penya de les Àguiles.

D'altra banda, en l'informe municipal remés a esta institució no s'esmentava res sobre la falta de numeració i senyalització de les vies públiques existents a la pedania.

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament d'Elx que extremara els seus esforços per a aconseguir l'immediat restabliment del servici de correus a la pedania de la Penya de les Àguiles, com també la senyalització i numeració de les vies públiques de la referida pedania.

L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1507837, en qualitat de secretari-administrador de la comunitat de propietaris d'una urbanització de Santa Pola, es va dirigir a esta institució i va manifestar que, tot i haver sol·licitat de forma reiterada davant de l'Excm. Ajuntament de Santa Pola la reparació de les voreres dels carrers Cartagena i Consueta, avingudes Ronda i Tamarit de la urbanització Paraiso I, no havien obtingut cap resultat satisfactori.

Cal fer constar que estos fets ja havien sigut objecte de l'anterior expedient de queixa núm. 1407272, en el qual l'Ajuntament va informar que n'efectuaria la reparació.

En contestació a la nostra petició d'informe, l'Excm. Ajuntament de Santa Pola ens va indicar que:

(...) s'ha emés un informe respecte d'això per l'enginyera tècnica municipal en data 22 de maig del corrent exercici, en el sentit que s'han reparat els desperfectes amb més entitat,

amb renovació del paviment coincident amb una entrada de vehicles del carrer Consueta. En l'actualitat queda pendent la renovació del paviment de la vorera de l'av. Ronda, on s'observa la degradació superficial de la pastilla hidràulica existent, a causa de l'antiguitat i l'erosió produïda per l'ambient marí. Quant a la renovació de les voreres de l'avinguda de Ronda, en l'actualitat, s'estan duent a terme les actuacions necessàries per a la seua renovació (...).

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa va insistir a denunciar que:

(...) el regidor delegat de Servicis Públics, sobre la base d'un suposat nou informe de l'enginyer tècnic municipal, reconeix de forma clara i expressa que no han reparat cap de les més de trenta deficiències que es van denunciar fa més d'un any i mig i que impliquen un greu risc per a les persones que transiten per les voreres, les quals encara estan en pitjors condicions actualment (...).

Partint d'estos fets, esta institució no va poder deixar de recordar en la resolució que va emetre respecte d'això que la pavimentació de les vies públiques i l'encintat de voreres són uns servicis la prestació dels quals és obligatòria per a l'Excm. Ajuntament de Santa Pola, d'acord amb allò preceptuat 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 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana).

L'art. 18.1.g) de la mencionada 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.

En virtut de tot el que antecedit, consideràrem oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament de Santa Pola que extremara els seus esforços per a reparar totes les deficiències que encara es troben pendents amb l'objecte de garantir una adequada prestació dels servicis públics obligatoris de pavimentació de les vies públiques i encintat de voreres.

L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

Finalment, en l'expedient de queixa núm. 1408741 el seu promotor manifestava que la comunitat de propietaris a què representa havia presentat diverses vegades nombroses queixes a l'Ajuntament d'Oliva per l'estat d'abandó que experimentava la zona, en especial pel pèssim asfaltat del carrer, la falta d'il·luminació pública, brutícia, retirada de contenidors d'orgànica no reposats, i altres.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Ajuntament d'Oliva ens va remetre l'informe elaborat per l'arquitecte superior i arquitecte tècnic municipal, en el qual s'assenyalava que la zona en qüestió es tracta d'un entorn urbà residencial aïllat denominat DEVESA UA-3 (Sector UA-6), en el qual s'emplaçava el complex residencial de referència. Segons assenyalava l'informe:

(...) actualment no es disposa d'ús específic rotacional i d'accessibilitat de la mencionada porció de terreny i forma part de l'entorn privatiu de la promoció residencial, i les edificacions auxiliars comunitàries se situen fora d'ordenació i invadixen parcialment esta.

Així les coses, s'indicava que l'atorgament de llicència condicionava la realització a costa de

la promotora de les obres bàsiques d'urbanització, com ara obertura i tractament del vial nord afectat, encintat de vorera vora i del sistema provisional de depuració d'aigües residuals.

En este sentit, es feia constar que l'àrea urbana està composta per 5 unitats d'actuació residencial les quals estan pendents de l'oportuna gestió del planejament i que, per tant, no compten amb les infraestructures globals (xarxa general de clavegueram, enllumenat públic municipal, xarxes de distribució de servicis d'aigua potable i energia elèctrica perfectament homologada, etc.).

Així mateix s'assenyalava que la zona disposa de recollida domiciliària de “residus sòlids urbans” i “de recollida inerta” en l'entorn urbanístic, amb la ubicació de contenidors tipus enfront de la urbanització Palmera Park, els quals estan desbordats en circumstàncies puntuals del període estival posteriorment esmenables per mitjans municipals.

Finalment s'indicava que, com que es tracta d'un vial de comunicació annex a la urbanització d'intercomunicació Oliva-Dénia denominat camí platja de Santa Anna, disposa d'un pegat continu en la carpeta del ferm asfàltic.

Posats a resoldre la reclamació que platejava l'interessat, assenyalàvem que es deduïa de l'informe remès per este Ajuntament l'existència de diverses irregularitats que es van cometre en el moment de l'atorgament de la llicència d'ocupació i de les cèdules d'habitabilitat, perquè, tal com s'assenyalava en l'esmentat informe, l'atorgament de la llicència d'edificació estava condicionada a la realització a costa de la promotora de les obres bàsiques d'urbanització com ara obertura i tractament del vial nord afectat, encintat de vorera vora i del sistema provisional de depuració d'aigües residuals.

No obstant això, constava en l'informe que les llicències d'ocupació de les cases es van atorgar el 16/6/1988, tan sols dos mesos després de la llicència d'edificació, segons sembla sense que les obres d'urbanització exigides en la llicència d'edificació estigueren realitzades, ja que l'informe municipal indicava que s'estava pendent de l'oportuna gestió del planejament i, per tant, no es comptava amb les infraestructures globals (xarxa general de clavegueram, enllumenat públic municipal, xarxes de distribució d'aigua potable i energia elèctrica perfectament homologades, etc.) .

Tal com assenyalava la legislació i la jurisprudència mateixa, la llicència de primera ocupació no es pot concedir si no es complixen les condicions imposades en la llicència d'obres, com ara les cessions obligatòries o els compromisos d'urbanització assumits. És més, encara que s'autoritzara l'execució simultània de la construcció i la urbanització, no s'hauria d'haver atorgat la llicència de primera ocupació de les cases fins que no estiguera totalment realitzada la urbanització que els afecte, i estigueren en condicions de funcionament els subministraments d'aigua i energia elèctrica i les xarxes de clavegueram. Igualment, tampoc s'haurien d'haver atorgat les corresponents cèdules d'habitabilitat.

Així, destaquem que els ajuntaments tenen el deure de prestar, en tot cas, els servicis d'enllumenat públic, cementeri, recollida de residus, neteja viària, abastiment domiciliari d'aigua potable, clavegueram, accés als nuclis de població i pavimentació de les vies públiques, per la qual cosa, a pesar del desistiment de funcions en relació amb les competències pròpies en matèria de gestió urbanística i les possibles irregularitats que van poder existir en l'atorgament de les llicències d'ocupació i de les cèdules d'habitabilitat corresponents, este està obligat a prestar els servicis que són obligatoris per a tots els

Ajuntaments.

En virtut de tot el que hem dit, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament d'Oliva que, fent ús de les seues competències, reconegudes en l'article 25 de la Llei 7/1985, reguladora de les bases del règim local, i la resta de legislació urbanística aplicable, duguera a terme la gestió del planejament necessària per a resoldre els problemes existents en l'àrea urbana de referència.

De la mateixa manera, li recomanarem que prestara, en tot cas, els servicis d'enllumenat públic, recollida de residus, neteja viària, abastiment domiciliari d'aigua potable, clavegueram, accés als nuclis de població, i pavimentació de les vies públiques en l'àmbit de l'esmentada àrea urbana, en la qual estaven ubicats els habitatges dels interessats.

En el moment de tancar el present Informe anual estem pendents que l'esmentada Administració ens remeta escrit per a comunicar-nos l'acceptació de les recomanacions emeses o, si s'escau, les circumstàncies que considere concurrents per a no fer-ho.

El promotor de l'expedient de queixa 201408300 manifestava que s'havia dirigit diverses vegades a l'Ajuntament de València per a demanar la reobertura i el condicionament dels accessos al cementeri del Grau de València i no havia obtingut una solució efectiva al problema.

El promotor de l'expedient ens indicava que, tradicionalment, l'accés a l'esmentat cementeri es realitzava pel carrer Poeta Sant Martí i Aguirre. A partir de l'any 2007, però, com a conseqüència tant de la construcció en la zona del circuit de Fórmula 1 com de la tramitació del PAI camí fondo del Grau, esta via va restar tancada i, amb això, l'accés al cementeri totalment dificultat.

En este sentit, l'interessat assenyalava que, des de llavors, l'única forma d'accedir al cementeri consistia a travessar un solar de terra, sense cap tipus d'asfaltat, que genera als ciutadans nombroses dificultats i incomoditats.

L'interessat ens indicava que, a pesar dels nombrosos escrits i gestions realitzats a este efecte, no havien aconseguit que es reobriera i es condicionaren els accessos a l'esmentat cementeri.

Una vegada conclosa la nostra investigació, recomanarem a l'Ajuntament de València que extremara els seus esforços per a aconseguir la ràpida terminació de les obres d'urbanització de Pla d'Actuació Integrada per al desenvolupament de la Unitat d'Execució Camí Fondo del Grau. L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

3.3 Transport col·lectiu de viatgers

Els promotors de l'expedient de queixa núm. 1409559 manifestaven la seua disconformitat amb la modificació que s'ha realitzat en la línia 4 del TAM d'Alacant i que ha implicat la supressió de les parades situades als carrers Professor David Noguera, Esportista Ramón Mendizábal i Princesa Mercedes.

Segons exposava el promotor de l'expedient, la supressió d'estes parades implicava que els barris de Princesa Mercedes i Francisco Albert, de la ciutat d'Alacant, estigueren privats del servici de transport públic, amb les molèsties i inconvenients que això genera als residents de la zona i, especialment, per als col·lectius més necessitats (menors, persones majors, malalts, etc.), que són qui més habitualment utilitzen este mitjà de transport.

En vista de tot allò que s'ha exposat, l'interessat sol·licitava la intervenció del Síndic de Greuges, als efectes que es reconsiderara la decisió adoptada i es restituïren les parades suprimides en data 1 de setembre de 2014.

Considerem important destacar la preocupació que esta reordenació havia provocat entre els veïns dels barris, tal com mostraven els 864 escrits de queixa que havien sigut presentats per ciutadans davant d'esta institució.

En relació amb esta qüestió, l'Ajuntament d'Alacant ens informava que esta modificació va ser adoptada:

(...) per a la reordenació de les línies del servici públic urbà col·lectiu de viatgers, a fi d'optimitzar-les en benefici dels usuaris del transport públic, amb la consegüent satisfacció de l'interés general.

Així les coses, recordem que l'article 18.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, preceptua que entre els drets dels veïns està el d'exigir la prestació i, si s'escau, l'establiment del corresponent servici públic, en el supòsit de constituir una competència municipal pròpia de caràcter obligatori; i entre els deures està el de contribuir, per mitjà de les prestacions econòmiques i personals legalment previstes, a la realització de les competències municipals.

L'article 26 de l'esmentada Llei 7/1985 disposa que:

els municipis hauran de prestar, en tot cas, els servicis següents:

(...)

d) En els municipis amb població superior a 50.000 habitants, a més: transport col·lectiu urbà de viatgers i medi ambient urbà.

Estos servicis públics es finançaran substancialment per mitjà dels recursos propis de les hisendes locals que han d'abonar els ciutadans residents en eixe municipi.

D'allò que s'ha exposat es desprén que el dret dels veïns d'eixe municipi a obtindre la prestació del servici de transport col·lectiu de viatgers és correlatiu a l'obligació d'eixe Ajuntament de prestar tal servici mínim, ja siga de manera directa, ja siga en règim d'associació amb altres municipis o a través de la comunitat autònoma. Ens trobem davant d'una obligació legal directament exigible pels interessats i això, naturalment, sense perjudici de les condicions concretes del seu establiment, o del deure de contribuir a sufragar el cost que això implique.

Esta institució és conscient que l'Ajuntament ha de complir també amb l'obligació, imposada per la Llei orgànica 2/2012, de 27 d'abril, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera, d'evitar el dèficit pressupostari, i que està obligant l'Administració a adoptar mesures d'estalvi.

També vam tindre present que, com a Administració pública, l'Ajuntament té reconeguda la potestat d'organització, la qual al·ludix al conjunt de poders que li havien sigut atribuïts per a l'ordenació dels mitjans personals, materials i reals que se li encomanen a fi d'aconseguir una millor prestació dels servicis públics; i que, igualment, té reconeguda potestat discrecional en alguns aspectes, o la possibilitat de triar una entre diverses alternatives legalment indiferents sobre la base de criteris extrajurídics d'oportunitat o conveniència que la llei no predetermina, sinó que deixa a la seua pròpia decisió.

No obstant això, i encara que eixa Administració local haguera establert una relació de prioritats per a prestar el servici de transport col·lectiu de viatgers i dissenyar les seues línies d'autobusos, l'escassetat de mitjans econòmics i, amb això, la necessitat de l'optimització dels recursos emprats, no pot ser una justificació total, per la qual cosa s'hauria d'haver inclòs en la corresponent partida pressupostària el crèdit necessari abans d'haver-se inclòs altres conceptes pressupostaris destinats a cobrir servicis que no són mínims ni obligatoris o a atendre activitats no necessàries.

En virtut de tot el que antecedeix, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que, d'acord amb les prioritats establides per l'Ajuntament per a la prestació del servici de transport col·lectiu de viatgers, es prestara servici als veïns dels barris de Princesa Mercedes i Francisco Albert referits en la queixa, en compliment de l'obligació d'atendre els servicis mínims municipals i abans que es destinaren recursos econòmics locals a altres servicis i activitats que són secundaris i no obligatoris.

L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa

Per la seua banda, en l'expedient de queixa núm. 1500251 la interessada substancialment manifestava que al mes de novembre de 2014 van sol·licitar a l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig l'ampliació del servici de transport urbà d'autobusos a la partida del Canastell, de manera que passara a prestar un servici diari, atés que molts veïns són majors i no disposen de mitjà de transport particular, amb els problemes que això els genera.

En este sentit, ens indicaven que en l'actualitat el servici existent comunica l'Hospital de Sant Vicent amb el polígon industrial del Canastell, amb una freqüència de quatre vegades al dia i diverses parades en la carretera d'agost. No obstant això, estes parades es troben excessivament allunyades de les cases d'esta partida i les carreteres que hi conduïxen no estan degudament preparades, i sovint manquen de les corresponents voreres, amb els problemes de seguretat que això genera als ciutadans.

La interessada ens va indicar que la sol·licitud va ser denegada, sobre la base d'arguments pressupostaris i operatius, davant de la impossibilitat de l'ampliació del servici d'autobús.

La promotora de l'expedient va sol·licitar la intervenció del Síndic de Greuges, ja que entenia necessari i prioritari que es prestara el servici de transport col·lectiu de viatgers als veïns que residixen en esta zona del terme municipal.

Finalitzarem la nostra intervenció davant de l'acceptació de la nostra recomanació per part de l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig consistent que, que, d'acord amb les prioritats establides per l'Ajuntament per a la prestació del servici de transport col·lectiu de viatgers, es preste servici als veïns de la zona del Canastell referida en la queixa, en compliment de l'obligació d'atendre els servicis mínims municipals i abans que es destinen recursos

econòmics locals a altres servicis i activitats que són secundaris i no obligatoris.

3.4. Cementeris

El promotor de l'expedient de queixa núm. 1507829 es va dirigir al Síndic de Greuges i ens relatava que, en data 2 de febrer de 2015, va presentar davant de l'Ajuntament d'Alacant un escrit per a demanar informació sobre la normativa aplicable en matèria de cementeris municipals i, especialment, sobre la vigència del Reglament del Cementeri Municipal de la Mare de Déu del Remei de 1940. Així mateix, sol·licitava que, per a aconseguir més informació, es publicara en la web municipal la normativa vigent en este àmbit.

L'interessat assenyalava en el seu escrit que, a pesar del temps transcorregut des de la presentació de la sol·licitud, no havia obtingut cap contestació.

De la lectura dels documents que integraven l'expedient de queixa es deduïa que la petició del ciutadà, en relació amb la informació sobre la normativa aplicable al cementeri municipal, havia sigut contestada per l'Ajuntament d'Alacant i que se li havia oferit la referència de la normativa per la qual es regix l'esmentat servici públic.

No obstant això, res no deia l'informe sobre la segona de les peticions formulades pel promotor de l'expedient, referida a la publicació de la citada normativa per al coneixement general per part dels administrats.

En relació amb esta qüestió, una visita a la pàgina web de l'Ajuntament d'Alacant (realitzada en data 30 d'octubre de 2015), va permetre a esta institució comprovar que s'hi publica un extens elenc de la normativa municipal vigent (ordenances i reglaments), la qual cosa no pot ser sinó valorada positivament; no obstant això, no va ser possible comprovar que, en la línia sol·licitada pel ciutadà, el Reglament de referència sobre el cementeri de la Mare de Déu del Remei, de 1940, s'hi trobara publicat i accessible a la consulta i coneixement dels administrats.

En relació amb esta qüestió, vam haver de continuar insistint en la necessitat que les normes que regulen els diversos aspectes de la vida dels administrats tinguen la màxima publicitat i difusió possible, ja que així s'acomplix, també en sentit material, el principi de legalitat, proclamat constitucionalment com a principi rector del nostre ordenament per l'article 9 de la Constitució.

En este sentit, és necessari recordar que la recent Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana, estableix en l'article 9 que,

(...) les organitzacions compreses en l'article 2 publicaran, com a mínim, en les seues pàgines web, actualitzada i estructurada, la informació següent:

(...)

2. Informació de rellevància jurídica

2.1. Les administracions públiques publicaran:

a) Una relació de tota la normativa vigent en el seu àmbit d'aplicació, incloent-hi les ordenances fiscals en els casos de les administracions locals (...).

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que adoptara les mesures necessàries per a, en el sentit sol·licitat, la publicació en la seua pàgina web del Reglament del Cementeri Municipal la Mare de Déu del Remei d'Alacant de 1940, a fi de garantir la seua publicitat, coneixement i consulta pels ciutadans.

L'acceptació de la recomanació emesa i va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

3.5. Administració electrònica i ús de les tecnologies d'informació i comunicació (TIC)

La promotora de l'expedient de queixa núm. 1413029 es va dirigir a la nostra institució per manifestar que ja havia presentat davant del Síndic una reclamació (expedient de queixa núm. 1317001), però que, malgrat això, la persona encarregada de la gestió de les xarxes socials de l'Ajuntament d'Elx mantenia el vet per a accedir-hi.

Una vegada conculsa la nostra investigació, valorarem positivament l'aposta que fa l'Ajuntament d'Elx per l'*Open Government*: l'aposta que governar no és simplement exercir el poder legítim que emana dels vots de la ciutadania i sotmetre's finalment a l'escrutini electoral de les urnes, sinó que governar és ampliar, consolidar i enfortir el concepte d'allò públic, de l'interés general, el seu compromís perquè les demandes de major participació, informació i transparència siguen ateses, defeses i protegides com un dret democràtic; per la nova cultura de canvi social, basada en uns profunds canvis tecnològics, que impulsa les administracions i les organitzacions a oferir una resposta organitzada, fiable i solvent davant de les expectatives de canvi i de la demanda de més democratització per part de la ciutadania, atenent a les veus que apunten a la necessitat de crear una cultura molt més horitzontal de col·laboració i comunicació entre els ciutadans i els seus representants, i en esta línia per l'assumpció de les tecnologies de les xarxes socials com són Twitter i Facebook.

Ara bé, dit això, considerem que també caldria indicar que, una vegada implantades estes tecnologies i establides unes regles per al seu funcionament i participació, l'expulsió o el bloqueig al seu accés ha de fer-se, no de manera unilateral, sinó seguint un procediment en què es garantisca el principi d'audiència, en què es comuniquen els fets o les conductes duts a terme i que pogueren ser contraris a les normes de funcionament de les esmentades xarxes socials, als efectes que l'interessat poguera presentar les corresponents al·legacions, i després de contrastar-les, adoptar les mesures cautelars pertinents.

Per tant, en la mesura que s'ha produït el bloqueig unilateral de l'accés a les xarxes, sense haver seguit un mínim procediment en què s'hagen garantit els principis d'audiència i de contradicció, es pot estar vulnerant el dret a la llibertat d'expressió.

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament d'Elx que, prèviament a bloquejar l'accés a les xarxes socials a qualsevol ciutadà, se seguira un mínim procediment en què es garantisquen els principis d'audiència i de contradicció.

L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

3.6. Obres públiques

El promotor de l'expedient de queixa núm. 1408207 es va dirigir a la nostra institució per exposar que, com a conseqüència de la tramitació de l'anterior expedient 20108856, el Síndic de Greuges va recomanar, en data 8 de març de 2011, a l'Excm. Ajuntament d'Orihuela que:

(...) extremara els seus esforços per a aconseguir que la referida passarel·la s'instal·le com més prompte millor i, d'esta manera, eliminar el risc que corren les persones que creuen diàriament la carretera per a accedir a la platja.

L'interessat es dirigia novament al Síndic de Greuges, ja que no s'havien adoptat per part de l'Ajuntament les mesures per a complir esta recomanació.

En vista de l'escrit, ens dirigírem novament a l'Ajuntament d'Orihuela per demanar informació sobre estos fets. No obstant això, i a pesar dels diversos requeriments d'informe dirigits a l'esmentada Administració local, amb dates 10 de juny, 6 d'agost, 16 de setembre, 26 de novembre de 2014 i 19 de gener i 12 de març de 2015, no hem rebut el corresponent informe.

Arribats a este punt, consideràvem necessari resoldre l'expedient amb les dades que hi figuraven, a fi de garantir la defensa dels drets de la ciutadana.

I és que l'autora de la queixa insistia a denunciar la necessitat d'instal·lar un semàfor o pas de vianants com a solució provisional fins que es duguera a terme la instal·lació de la referida passarel·la.

No obstant això, el temps continuava passant i no s'hi instal·lava ni la passarel·la, ni el semàfor ni un pas de vianants, amb el perill que això comporta per a la i integritat física d'estos. A esta passivitat se sumava la falta de remissió a esta institució de l'informe requerit fins a sis vegades.

En virtut de tot el que antecedix, consideràrem oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament d'Orihuela que s'instal·lara immediatament un semàfor o un pas de vianants per a eliminar el risc que corren les persones que creuen diàriament la carretera per a accedir a la platja.

La no-acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, en l'expedient de queixa núm. 1505921, el president d'una comunitat de propietaris d'un edifici es va dirigir a esta institució per manifestar que, mitjançant escrits presentats amb dates 1 d'agost de 2012 i 13 de desembre de 2013, havia denunciat les molèsties que patixen els veïns com a conseqüència de la pols, fang i accés per les voreres dels vehicles que utilitzen el solar municipal sense asfaltar que es troba al costat del Centre de Salut de Sant Blai. Segons ens indicava, fins al moment no havia rebut cap resposta.

L'autor de la queixa sol·licitava que el solar "(...) siga asfaltat i regulat com a pàrquing autoritzat o, en cas contrari, que es tanque adequadament d'acord amb les normes municipals (...)".

Posteriorment, s'havia produït una recollida de signatures de nombrosos veïns de la zona perquè el solar situat al costat del centre de salut esdevinguera aparcament.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Excm. Ajuntament d'Alacant ens va informar que, amb data 7 de juliol de 2015:

(...) s'ha donat trasllat a la Regidoria de Conservació d'Immobles i a la Regidoria de Seguretat, als efectes que tinguen en compte esta situació i realitzen les labors oportunes per a solucionar la problemàtica descrita (...).

Així les coses, en la resolució emesa concloem que ens trobàvem davant d'una parcel·la de propietat municipal que, segons ens indicava l'autor de la queixa, estava sent usada com a pàrquing des de la inauguració del centre de salut de Sant Blai l'any 2002. Per tant, es tractava d'una dotació que és utilitzada majoritàriament pels usuaris del centre de salut, de tal manera que una tanca impossibilitaria este ús i podria complicar a l'excés l'estacionament de vehicles per la zona, ja que no existia cap pàrquing públic ni privat.

En conseqüència, i sense perjudici dels informes pendents d'emissió per part de la Regidoria de Conservació d'Immobles i de la Regidoria de Seguretat, l'asfaltat de la parcel·la es presenta com la millor solució per a eliminar les molèsties de pols i fang, i continuar permetent l'estacionament de vehicles per part dels qui acudixen al centre de salut.

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament d'Alacant que s'adoptaren totes les mesures necessàries per a solucionar la problemàtica plantejada per l'autor de la queixa.

L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

4. Ordenació i control del trànsit urbà

4.1. Ordenació del trànsit urbà

El promotor de l'expedient de queixa núm. 1402512 ens indicava que havia sol·licitat una contestació per part de l'Ajuntament d'Alacant respecte d'una reclamació que va realitzar, primer per via telefònica i posteriorment per escrit, des de "l'espai de participació ciutadana" de l'esmentat Ajuntament, amb data del 23/10/2013, sense rebre cap tipus de contestació.

En relació amb esta qüestió, l'Ajuntament ens va remetre un informe en què assenyalava que,

En primer lloc, l'informem que l'espai de participació ciutadana és un mecanisme de l'Ajuntament posat a disposició dels ciutadans, que pretén rebre d'una manera directa i ràpida els suggeriments i reclamacions dels ciutadans, i servix per a determinar les necessitats i inquietuds dels veïns. Una vegada rebuda l'entrada en l'espai, s'envia immediatament al departament corresponent perquè s'adopten les mesures necessàries o s'emeta un informe sobre la situació descrita, a fi de solucionar i pal·liar les problemàtiques en la mesura que siga possible. Per això, la contestació més habitual és que es comunica a la brigada o servici corresponent.

En este cas concret, la reclamació presentada per [l'interessat], formulada el dia 23 d'octubre de 2013 (...), va tindre contestació el dia 24 d'octubre de 2013, és a dir l'endemà, a les 7'51 hores, i indicava: "Passem avís a la brigada de mobiliari urbà perquè estudeie la situació i es reubiquen els bol·lards en cas de ser necessari. Gràcies per la seua participació.

Seguint amb la tramitació adequada, es va generar una ordre de treball al Departament d'Espais Públics, en concret a la brigada de mobiliari urbà, amb número (...). Després de visita d'inspecció i estudi de la situació pel tècnic corresponent es va generar l'informe que es transcriu a continuació:

En relació amb l'ordre de treball MU-22086/13, en la qual se sol·licita la reubicació dels bol·lards del carrer Rafal per a evitar el mal ús de la zona, el tècnic que subscriu informa el següent:

Els bol·lards estan ubicats per a impedir el pas al tram del carrer de vianants del carrer Rafal, per la qual cosa sí que estan realitzant la seua "funció corresponent".

Un altre problema és que els conductors estacionen de forma incívica damunt de la vorera i impedisquen el pas als vianants. Efectivament açò s'evitaria en instal·lar-hi pilones, però no reubicant tan sols les existents, sinó col·locant-ne un nombre prou més elevat.

Actualment el Departament d'Espais Públics no pot fer front a esta petició per diversos motius:

- És impossible executar-ho per mitjà de la Brigada de Mobiliari Urbà ja que no compta amb els mitjans humans necessaris.
- No hi ha disponibilitat pressupostària per a afrontar la compra de nou material.
- No hi ha disponibilitat pressupostària per a contractar els servicis a empresa externa.

Si bé este informe no va ser enviat a l'interessat, ja que les característiques i el funcionament abans explicat d'esta eina de participació ciutadana no permeten conèixer totes les dades necessàries per a cursar les corresponents notificacions, fins i tot és possible que s'hi presenten de forma anònima. L'interessat, per mitjà de compareixença personal en les oficines de la Direcció d'Àrea del Servei d'Atenció Urbana d'este Ajuntament, va ser informat del contingut íntegre d'este informe i se li va comunicar que actualment no és possible atendre la seua petició, a causa de la situació econòmica del pressupost municipal, però que es tindria en compte per a realitzar l'actuació quan resultara possible.

D'acord amb el que hem exposat anteriorment, entenem que l'interessat ha sigut informat en tot moment que ho ha sol·licitat, d'acord amb el procediment establert.

Arribats a este punt, i després de la detinguda lectura de l'escrit inicial de queixa, de l'informe remès per l'Administració i de les al·legacions presentades per la ciutadana, vam resoldre la present queixa amb les dades que es troben en l'expedient, prenent en especial consideració les pròpies manifestacions de l'Administració municipal quan afirmava: "Si bé este informe no va ser enviat a l'interessat".

Per això, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que, en situacions com l'analitzada, s'extremaren al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú i, en este sentit, que es dictara una resolució motivada en contestació a totes i cadascuna de les qüestions plantejades pel promotor de la queixa.

L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, el promotor de l'expedient de queixa núm. 1410475 manifestava que el 24 de juliol de 2014 el col·lectiu Alacant Amb Bici va presentar en el registre de l'Ajuntament

d'Alacant un escrit en què denunciava una onada de multes a les persones que usen les bicicletes per les voreres a la ciutat d'Alacant, com a conseqüència que molts avingudes i carrers de la ciutat estan dissenyats per a córrer; així mateix, ens indicava que no havien obtingut cap resposta de l'Ajuntament.

L'Ajuntament d'Alacant ens va remetre un informe en què s'indicava que:

(...) per part d'esta Policia Local es fa complir l'Ordenança municipal de circulació de vianants i vehicles de 29 de novembre de 2011, en l'article 59.1 prohibix la circulació de bicicletes per damunt de la vorera. Esta Policia s'ha fet ressò de múltiples queixes de ciutadans que justament denunciem atropellaments i situacions perilloses per circular bicicletes per damunt de la vorera. A títol informatiu, en el que duem d'any s'han denunciat un total de 9 infraccions per este concepte, un nombre que no sembla una xifra rellevant.

En el present expedient de queixa denunciava l'interessat la falta de resposta de l'Ajuntament d'Alacant.

En allò referit al fons de l'assumpte, l'interessat plantejava qüestions relacionades amb la convivència provocada per la mobilitat ciclista en una ciutat dissenyada per al trànsit motoritzat.

Així, cal fer compatible l'ús de la bicicleta amb el dels vehicles motoritzats i, igualment, garantir la convivència entre estes i els vianants. Esta convivència es vol assegurar, en el cas d'Alacant, a través de l'Ordenança municipal de circulació de vianants i vehicles, que, en els articles 58 i següents establixen les normes que s'han de complir per a la circulació amb bicicleta. Però la mateixa Ordenança, juntament amb la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària i la resta de legislació aplicable, també establix una altra sèrie d'obligacions per als vehicles motoritzats, que ara com ara són aquells que circulen majoritàriament per les vies urbanes i que generen els grans problemes de circulació en les ciutats.

Així, recordem que la policia local ha de vetlar també pel compliment d'estes normes per part dels vehicles motoritzats, tant en allò referit a la velocitat màxima en vies urbanes, com a les normes sobre parada o estacionament, a fi de fer possible la convivència entre vehicles, bicicletes i vianants, i garantir la seguretat de tots.

Atenent a tot el que hem dit, recomanarem a l'Ajuntament d'Alacant que dictara una resolució motivada en resposta a totes i cadascuna de les qüestions plantejades pel promotor de la queixa.

De la mateixa manera, recomanarem que, fent ús de les seues competències en matèria de trànsit, continuara vetlant pel compliment de les normes de circulació de vehicles motoritzats, bicicletes i vianants, i garantira així la convivència entre tots ells en l'espai urbà i la seguretat en la mobilitat dins de la ciutat. L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'una altra banda, l'autor de la queixa núm. 1507793 es va dirigir al Síndic de Greuges per manifestar que al carrer Metge Pesset de Paiporta solen aparcar cotxes damunt de la vorera i hi dificulten el pas de les persones. Segons ens indicava, es va dirigir a l'Ajuntament per denunciar la situació amb data 7/1/2015, però no havia rebut resposta ni s'havia realitzat cap

actuació per part de l'Ajuntament.

Una vegada admesa a tràmit la reclamació i sol·licitat el corresponent informe, l'Ajuntament de Paiporta ens va remetre informe en què s'indicava que al carrer Metge Pesset està prohibit l'estacionament de qualsevol tipus de vehicle per mitjà de senyalització vertical.

Segons s'assenyalava, el carrer Metge Pesset (de sentit únic de direcció) disposa d'un carril de circulació de 3 metres d'amplària i amb voreres a un costat i a l'altre d'1,50 metres d'amplària aproximadament.

Així les coses, s'informava que efectivament al carrer Metge Pesset hi ha un tram en què es van col·locar bol·lards de formigó i actualment estan en fase d'estudi la col·locació o no de bol·lards arreu del carrer, ja que eren diverses les queixes veïnals rebudes que demanaven que no es col·locaren bol·lards sobre les voreres.

De la mateixa manera, s'informava que el carrer Metge Pesset no era un carrer problemàtic quant a estacionaments, fets constatats per la Policia Local, ja que en els anys 2012, 2013 i 2014 no se superava la xifra de 6 denúncies. Segons s'afegia en l'informe, això no vol dir que de forma puntual algun conductor pare el seu vehicle de forma breu sobre la vorera per a efectuar tasques de càrrega i descàrrega, però que no era un fet habitual al carrer Metge Pesset.

En l'informe remés es destacava que continuadament hi ha presència en la zona de la Policia Local per a evitar els estacionaments sobre les voreres, i que ha disminuït de forma important l'estacionament de vehicles sobre les voreres.

Quant a la sol·licitud de l'interessat, s'informava que la prohibició d'estacionar al carrer Metge Pesset ja es trobava senyalitzada, la zona estava regulada i que, quant a la col·locació de bol·lards al carrer, esta havia de sotmetre's a l'opinió veïnal i a estudi, per considerar que era un assumpte interdepartamental.

En relació amb el problema de fons plantejat per l'interessat, relatiu a l'existència de cotxes estacionats en les voreres del carrer Metge Pesset i la petició de la instal·lació de bol·lards sobre les voreres, considerem que la mera existència d'una senyalització de prohibició d'estacionar no és, per si sola, una solució a l'aparcament indegut, si no s'acompanya de la corresponent actuació policial de control i sanció per estacionament en zona prohibida i invasió de l'espai reservat a ús de vianants. La instal·lació de bol·lards podria ser una solució al problema, però tal com assenyala l'informe remés per l'Ajuntament de Paiporta, estava sent objecte de consulta i estudi per part dels distints departaments.

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú realitzar a l'Ajuntament de Paiporta les recomanacions següents:

- Que, en situacions com l'analtzada, s'extremen al màxim els deures legals que s'extrauen de l'art.42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i donaren resposta a les sol·licituds presentades per l'interessat.
- Que, fent ús de les seues competències en matèria d'ordenació del trànsit urbà, s'intensifiqui el control policial a fi d'evitar l'estacionament que invadeix els espais reservats a ús de vianants al carrer Metge Pesset i s'estudien solucions com

ara la instal·lació de bol·lards o altres alternatives que hi garantisquen el trànsit de vianants.

L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1509606 es va dirigir a esta institució i va manifestar les dificultats que patia per a accedir al seu habitatge com a conseqüència de l'estacionament indegut de vehicles damunt de la vorera, i no podia entrar en la mateixa amb el carret del bebé.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Excm. Ajuntament d'Alcàsser ens va informar que:

(...) el problema obeeix a l'arrelada costum dels veïns del carrer d'estacionar els vehicles i ocupar part de la vorera, atesa l'estretor de la calçada. Per a evitar això, l'alcaldeessa que subscriu ha encarregat a la Prefectura de la Policia Local que adopte les mesures pertinents, incloses alternatives en carrers adjacents per a l'estacionament de vehicles, a fi de posar fi a una pràctica molesta per als veïns i prohibida per la normativa vigent (...).

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autora de la queixa insistix a denunciar que:

(...) a hores d'ara continuem amb la mateixa problemàtica. L'Ajuntament diu que hi posarà solució, que ho ha passat a la Policia Local perquè intenten solucionar-ho, però la veritat és que continua tot igual (...) tinc problemes per a traure i entrar el carret del bebé i he d'avisar el veí perquè per favor retire un poc el seu vehicle i puguem entrar a casa (...) espere que no tarden molt a intentar buscar una solució al problema (...).

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament d'Alcàsser que s'adoptaren com més prompte millor totes les mesures necessàries per a solucionar la problemàtica plantejada per l'autora de la queixa.

En el moment de tancar el present Informe anual, estem pendents de rebre l'informe de l'Ajuntament d'Alcàsser en què ens manifeste l'acceptació de la recomanació emesa o, si s'escau, les recomanacions que considere concurrents per a no fer-ho.

4.2. Expedients sancionadors

El promotor de l'expedient de queixa núm. 1408586 manifestava que l'1 de setembre de 2013 va ser denunciat per una infracció considerada lleu per "estacionar el vehicle en zona de limitació horària falsejant o utilitzant indegudament el comprovant horari".

L'interessat ens indicava que, davant de la discrepància dels fets, va interposar recurs de reposició amb data 17 de desembre de 2013 i que a pesar del temps transcorregut des de la interposició del recurs de reposició no havia rebut resposta expressa per part de l'oficina de Benicarló de l'Excel·lentíssima Diputació Provincial de Castelló.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe la Diputació de Castelló, la qual ens va comunicar que el recurs en qüestió va ser resolt en data 19 de febrer de 2014 i que l'interessat va rebre la corresponent notificació l'11 de juny de 2014.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autor de la queixa, perquè hi presentara al·legacions si ho considerava oportú, cosa que va realitzar i indicava que l'informe remés no aclaria ni el motiu de la denúncia ni facilitava el comprovant fotogràfic, ja que este es podia considerar element de prova determinant de la comissió de la infracció que se li pretén imputar.

En vista de l'escrit d'al·legacions i per a proveir una millor resolució de l'expedient de queixa, sol·licitarem una ampliació de l'informe inicialment sol·licitat. L'Administració ens va comunicar que l'al·legació de l'interessat en el sentit que no s'havia aclarit el motiu de la denúncia havia de ser rebutjada de pla, ja que, tal com es diu en el primer escrit “va ser denunciat a causa del fet següent: estacionar el vehicle en zona de limitació horària i falsejar o utilitzar indegudament el comprovant horari”, fet que significa que ja en eixe moment inicial coneixia perfectament el motiu de la denúncia.

Pel que fa a la segona al·legació de no facilitar el comprovant fotogràfic a què tenia dret, l'Administració considerava que cap norma legal recull este dret de forma directa. Més aviat, reiterada jurisprudència s'ha pronunciat en el sentit que la denúncia dels controladors o agents ORA és prova de càrrec suficient si va acompanyada d'escrit d'adverció en què el denunciant es ratifiqui en la seua denúncia, tal com declara la STS (sala contenciosa administrativa) de data 4/10/1996 (...), que estableix com a doctrina legal que la ratificació del denunciant constituïx prova de càrrec, encara que no tinga la condició d'agent de l'autoritat:

(...) en el cas que ens ocupa, el controlador de l'ORA va formular escrit d'adverció de la seua denúncia, per la qual cosa la infracció s'ha de considerar provada i l'interessat no ha aportat ni ha proposat cap prova que, tal com va dir en les seues al·legacions a la denúncia, en el tauler de control del seu vehicle es trobara el document que l'habilita per a realitzar l'estacionament pel qual va ser denunciat.

Una vegada finalitzada la nostra investigació, considerarem oportú recomanar a la Diputació de Provincial de Castelló que, en situacions com l'analitzada, es complisquen els terminis de contestació al ciutadà, previstos en els articles 42, 116 i 117 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú. L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, una ciutadana es va dirigir al Síndic de Greuges i va donar lloc a la tramitació de l'expedient de queixa núm. 1411883. En el seu escrit inicial, la interessada manifestava que al mes de març de 2013 se li va retirar el vehicle amb la grua municipal a Alzira. Una vegada realitzat el pagament de la taxa per la recollida del vehicle per a poder retirar el cotxe, va observar que en el rebut apareixien al marge unes anotacions de l'agent, entre les quals figurava “multa notificada”. Posteriorment, va rebre tan sols una provisió de constrenyiment, i una altra d'embargament del deute, que havia sigut pagat amb data 19 de novembre de 2014.

Una vegada admesa a tràmit la queixa i sol·licitat informe a l'Ajuntament d'Alzira, este ens va remetre informe en què assenyalava que:

En el moment d'acudir a estes dependències a fi de retirar el vehicle del depòsit municipal, el qual va ser arrossegat amb grua amb motiu de la infracció comesa, i en abonar la taxa corresponent li vam lliurar el butlletí de denúncia com també l'oportú resguard, on consta la quantitat abonada (80€) i la notificació de la denúncia (en no pagar-la) amb l'anotació “notificada”.

Es concedeix un termini de vint dies naturals al titular del vehicle denunciado, o si s'escau qui acredite ser-ne el conductor, perquè presente totes les alegacions que considere convenients.

Una vegada transcorregut el termini sense haver abonat l'import de la sanció ni haver formulat alegacions, es resol el procediment, d'acord amb el que preveu l'article 81.5 de la Llei de seguretat viària. En este cas la denúncia assortix l'efecte d'acte resolutori del procediment, i es pot executar una vegada transcorreguts trenta dies naturals des de la notificació.

En analitzar l'expedient de queixa, observàrem que ens trobem en la present queixa amb un defecte en la notificació de la infracció: l'Ajuntament d'Alzira, en el seu primer informe, assenyalava que en el moment en què la interessada va acudir al depòsit municipal per a retirar el seu vehicle, amb el pagament previ de la corresponent taxa, se li va lliurar el butlletí de denúncia i el corresponent resguard del pagament de la taxa, on constava el seu import (80 €), i la notificació de la denúncia (en no haver-la pagat) amb l'anotació "notificada".

No obstant això, una vegada sol·licitada còpia de la notificació de la denúncia, l'Ajuntament d'Alzira ens va remetre una còpia del butlletí de denúncia, on en la firma del denunciado figura "absent", i una còpia del rebut del pagament de la taxa de grua, on figura "multa notificada", però no s'aportava la firma de la interessada. Per això, i en vista de la documentació aportada a l'expedient, vam haver de concloure que la notificació de la infracció, requisit imprescindible per a la iniciació de l'expedient sancionador, no apareixia justificada, per la qual cosa tot el procediment posterior no tindria validesa.

En virtut de tot el que antecedeix, consideràrem oportú recomanar a l'Ajuntament d'Alzira que, atés que no pot justificar degudament la notificació de la infracció a la promotora de la queixa, deixe esta sense efecte, i anul·le, si s'escau, el procediment de constrenyiment iniciat per al cobrament de la sanció.

La no-acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'una altra banda, el promotor de l'expedient de queixa núm. 201500260 es va dirigir a esta institució i ens va manifestar que s'havia incoat un expedient sancionador de trànsit per la possible comissió, per la seua banda, d'una infracció de trànsit i va presentar en data 31 de juliol de 2014 un plec de descàrrecs en què sol·licitava la pràctica de determinades proves per a la millor defensa dels seus interessos (en particular, la ratificació de l'agent actuant), com també l'arxivament de les actuacions realitzades, per entendre vulnerades les normes vigents en matèria de notificació de les denúncies de trànsit.

L'interessat ens indicava així mateix que, en data 22 de desembre de 2014, va reiterar la seua sol·licitud de paralització del procediment i de remissió de l'esmentada ratificació en els fets per part de l'agent actuant.

En la comunicació remesa l'Ajuntament de València ens va indicar que la notificació de la infracció es va produir per mitjà del lliurament a l'acte del butlletí de denúncia, en trobar-se present l'interessat (art. 76.1 de la Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, pel qual s'aprova el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària). En este sentit, s'assenyalava que en l'esmentat butlletí, del qual s'adjuntava còpia a

l'expedient de queixa, es feia “constar en el butlletí per l'agent denunciant les dades del denunciat, com també la indicació, “rep còpia”.

En este sentit, s'assenyalava en l'informe que:

(...) contra l'esmentada notificació no es van presentar per l'interessat al·legacions ni cap recurs, la qual cosa va determinar, de conformitat amb el que preveu l'article 85.1 del RDL 339/90, de 2 de març, que la notificació assortira l'efecte d'acte resolutori del procediment i que la sanció es poguera executar transcorreguts trenta dies naturals des de la notificació de la denúncia.

En l'informe emés, però, no es feia referència a una de les principals al·legacions que sustentaven la reclamació de l'interessat, que era la sol·licitud de ratificació de la denúncia per part de l'agent actuant, en al·legar que no era veraç allò indicat en el butlletí de denúncia i afirmar la falta de notificació de la denúncia a l'acte i, amb això, la impossibilitat de presentar-hi al·legacions o pagar la multa i beneficiar-se de la reducció per pagament immediat.

Justament, la impossibilitat de participar en el procediment hauria determinat, segons al·lega l'interessat, que la primera notícia que va tindre de l'existència de la denúncia es produïra en notificar-li l'acte executiu en via de constrenyiment, motiu que explica la presentació en eixe moment de les seues al·legacions i, amb això, la situació d'indefensió a què ha estat conduït, en aplicar-se llavors la normativa vigent i entendre que les al·legacions eren extemporànies. L'interessat sostenia en les seues al·legacions que l'agent no li va donar cap denúncia en indicar-li que no esqueia tramitar-la.

En vista de tot el que hem dit, i amb la finalitat de proveir millor la resolució final d'expedient, sol·licitarem de l'Administració l'emissió d'un nou informe, elaborat per l'agent actuant, en què es ratificara tant la denúncia formulada com el fet de la seua notificació en l'acte a l'interessat o, si s'escau, confirmara la veracitat de les al·legacions formulades per l'interessat sobre l'absència de notificació de la denúncia a l'acte, tot això d'acord amb allò que hi ha previst en l'anteriorment citat Reial decret legislatiu 339/1990.

Per mitjà d'informe de 3 de juny de 2015, l'Administració ens va remetre una còpia de l'informe emés per l'agent denunciant en relació amb la denúncia de referència. En la ratificació, l'agent, després de relatar els antecedents de fet, assenyalava que:

es va requerir el conductor per a mostrar la seua documentació i la del vehicle que conduïa i per això la seua identificació, i es va emplenar el butlletí de denúncia que ens ocupa, i l'identificat es va negar a signar-lo i a rebre'n còpia.

De la lectura d'ambdós documents, integrants de l'expedient (açò és, del butlletí de denúncia i de l'informe de ratificació de la denúncia) es podia observar l'existència d'una evident contradicció: mentre que el primer assenjala que el denunciat va rebre còpia de la denúncia, el segon assenjala que el denunciat es va negar a rebre la còpia. En este sentit, no era possible deduir que, materialment, l'informe elaborat per l'agent actuant ratificara la denúncia, en expressar el segon el fet exactament oposat a allò que s'ha indicat en el primer.

Per això, recomanarem a l'Ajuntament de València l'anul·lació de l'acte sancionador objecte de la present queixa, en no haver estat acreditat en l'expedient la correcta notificació de la denúncia a l'interessat per la presumpta comissió d'una infracció de trànsit i, amb això, la

correcta notificació de la resolució sancionadora, de manera que este haguera pogut exercir les actuacions de defensa dels seus drets que li pogueren correspondre.

L'acceptació de la recomanació realitzada i la notificació que s'iniciarien les actuacions escaients per a anul·lar la sanció imposada va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, en l'expedient de queixa núm. 1507265 la interessada manifestava que el dia 25 de febrer 2015 li va ser notificada per correu ordinari la resolució sancionadora de l'Ajuntament de Canet d'en Berenguer per la qual se li imposava una multa de 90,00 €, qualificada com a lleu i sense pèrdua de punts. No estava conforme amb la resolució i va presentar el 2 de març de 2015 recurs de reposició contra i demanava la revocació de la resolució esmentada. El 13/3/2015 li notificaren una comunicació de l'Ajuntament que desestimava les seues alegacions i hi havia afirmacions que es contradiuen amb la pròpia resolució i que no corresponen a la veritat.

L'Ajuntament de Canet d'en Berenguer ens va remetre informe en què s'indicava:

En l'escrit que la interessada va presentar en este Ajuntament, amb data d'entrada en el registre general de 5 de març de 2015, figura que és un "recurs de reposició" contra resolució sancionadora que, diu, va rebre el 25 de febrer de 2015 per correu ordinari, de la qual cosa esta corporació local no té constància, ja que el correu ordinari no ho permet.

Vist que la notificació de la resolució sancionadora es va produir per mitjà de publicació en el *Butlletí Oficial de la Província de València* el dia 26 de març de 2015, de tot això sí que es té constància.

Vist que les publicacions en els butlletins oficials no solen servir perquè els interessats siguin coneixedors del que s'hi publica, es va enviar la resolució sancionadora per correu ordinari amb l'esperança que sí que comuniqués (que no notifiqués) a la denunciada el contingut de la mencionada resolució, tot això sense validesa legal i sobre la base de l'experiència en la tramitació de les notificacions, per tant esta Instrucció va actuar d'acord amb la legalitat i es basava en el que tenia constància.

Per això, abans de tindre constància de la notificació de la resolució sancionadora, es va desconsiderar l'escrit que [la interessada] va presentar en este Ajuntament amb data Registre General d'Entrada 5 de març de 2015.

Dit això anterior i estudiats els documents que es troben en l'expedient de referència en general, com també la resolució sancionadora i la desestimació de l'escrit de [la interessada] en particular, esta Instrucció no troba cap contradicció entre cap document que es troba en l'expedient de referència.

Una vegada rebut l'informe, el vam traslladar a la promotora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'alegacions, com així va fer i es va ratificar en el seu escrit inicial, com també va plantejar algunes qüestions per a la investigació de les quals esta institució es va dirigir novament a l'Ajuntament de Canet d'en Berenguer per a sol·licitar una ampliació de l'informe inicial, com també còpia de butlletí de denúncia i justificants d'intents de notificació d'iniciació de l'expedient sancionador i de la resolució. Vam remetre la documentació rebuda de l'Ajuntament de Canet d'en Berenguer a la promotora de la queixa a

fi que, si ho considerava oportú, hi presentara nou escrit d'al·legacions, com així va fer i es va ratificar en els seus escrits anteriors.

De la lectura de l'expedient de queixa s'observava que la interessada assenyalava la nul·litat de la sanció imposada i hi al·legava diverses raons, la primera de les quals era la falta de notificació de la denúncia formulada; respecte d'això, considerem procedent assenyalar que, requerit l'Ajuntament de Canet d'en Berenguer perquè aportara documents relatius als intents de notificació de la denúncia, s'havia aportat còpia dels intents de notificació amb justificant de recepció de la denúncia formulada amb dates 22/9/2014 i 23/9/2014, i hi figurava com a absent, i la posterior publicació en el *Butlletí Oficial de la Província de València* amb data 18/11/2014, tot això d'acord amb el que estableix l'art. 59.5 de la Llei 30/1992, del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, per la qual cosa no pot al·legar-se la falta de notificació de la denúncia.

En relació amb la falta de notificació del tràmit d'audiència i de la proposta de resolució, destaquem que és abundant la jurisprudència en el sentit de no declarar invalidant la falta d'estos tràmits.

En este sentit, assenyalem que s'ha de partir del Reial decret legislatiu 339/1990, pel qual s'aprova la Llei de trànsit i seguretat vial que assenjala en l'article 79.3:

Transcorreguts els terminis assenyalats en els números anteriors i en vista de la prova practicada i ulterior audiència als interessats, en els casos en què això fora estrictament necessari per a l'esbrinament i qualificació dels fets, es dictarà la resolució que escaiga.

Així, només es preveu l'audiència als interessats en el procediment sancionador en els casos en què fóra estrictament necessari per a l'esbrinament i qualificació dels fets, i resta a l'arbitri de l'instructor concedir el tràmit d'audiència i, per tant, la notificació de la proposta de resolució perquè es formulen al·legacions, i és potestativa tant la seua adopció com la seua notificació a l'interessat.

Com a segon pressupòsit, considerarem necessari recordar que havíem d'entendre que del tràmit d'audiència es pot prescindir, d'acord amb l'art. 19.3 del RD 1398/1993, si no es tenen en compte altres fets ni al·legacions que les adduïdes per l'interessat.

L'anàlisi conjunta d'ambdós pressupòsits ens va permetre concloure que, en la mesura que l'acord d'iniciació contenia tots els elements d'imputació i que no es van tenir en compte altres fets i proves que aquells sobre els quals va tindre oportunitat d'al·legar l'imputat, no se li havia causat cap indefensió en prescindir del tràmit d'audiència, ni fins i tot en este supòsit de la proposta de resolució, el valor del qual pot ser aconseguit per l'acord d'iniciació.

En el cas plantejat per la promotora de la queixa, l'acord d'iniciació de l'expedient sancionador contenia tots els elements necessaris, per la qual cosa, davant de la falta d'al·legacions, altres fets o proves, no era necessari atorgar el tràmit d'audiència, i el mateix acord d'iniciació tenia el caràcter de proposta de resolució, per la qual cosa no es poden al·legar estos motius com a causa de nul·litat de la sanció imposada.

Finalment, assenyalava la interessada que no s'havia resolt el recurs de reposició plantejat: tal com figura en l'expedient, la resolució del procediment es va intentar notificar els dies 14/01/2015 i 15/01/2015, que figurava com a absent, per la qual cosa es va publicar la

resolució en el *Butlletí Oficial de la Província de València* amb data 26/03/2015. No obstant això, la interessada presentava amb data 5/03/2015 recurs de reposició contra l'esmentada resolució i se n'havia assabentat per l'enviament a través del correu ordinari.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Canet d'en Berenguer va entendre que este recurs no esqueia i per això el va tractar com a escrit d'al·legacions, el va desestimar i assenyalava:

S'ha intentat la notificació de la resolució sancionadora, atés que no s'havia publicat en l'esmentat butlletí i, per tant, no havia conclòs el procediment en via voluntària. Tot això d'acord amb la legislació vigent. Com que l'òrgan responsable de la tramitació d'este expedient era conscient que les publicacions en els butlletins oficials és un mètode que, si bé complix amb allò legalment i reglamentàriament establert per a dur a terme la notificació, no sol servir perquè l'interessat tinga coneixement de la notificació, per això ha tingut la deferència sense cap obligació legal d'enviar per correu ordinari la resolució sancionadora de l'expedient, per a aconseguir informar-lo de la situació.

Respecte d'això, considerem necessari assenyalar que, tot i ser lloable el gest de traslladar a l'interessat el contingut de la resolució sancionadora una vegada esgotats els intents de notificació, a fi de mantindre informada de la situació la promotora de la queixa, cal tindre en compte el que disposa l'art. 58.3 de la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú:

Les notificacions que contenen el text íntegre de l'acte i ometen algun dels altres requisits previstos en l'apartat anterior, produiran efectes a partir de la data en què l'interessat realitze actuacions que impliquen el coneixement del contingut i l'abast de la resolució o acte objecte de la notificació, o interpose qualsevol recurs que escaiga.

Este era el cas que es plantejava en la queixa: davant d'una notificació defectuosa, perquè es va realitzar a través del correu ordinari, la interessada va plantejar un recurs de reposició, per la qual cosa esta acció implicava el coneixement del contingut de la resolució objecte de la notificació, i com a tal va haver de resoldre's; la notificació consistix en una comunicació formal de l'acte administratiu de què es tracte, de la qual es fa dependre l'eficàcia d'aquell, i que constituïx una garantia tant per a l'administrat com per a la pròpia Administració, especialment, per al primer, perquè li permet conèixer exactament l'acte i, si s'escau, impugnar-lo; davant de la prova fefaent que es va donar coneixement exacte del text íntegre de l'acte, com és la presentació d'un recurs contra este, l'Ajuntament de Canet d'en Berenguer va haver de resoldre'l com a tal i va deixar expedita la via jurisdiccional.

En virtut de tot allò que s'ha exposat, considerem oportú recomanar a l'Ajuntament de Canet d'en Berenguer que, d'acord amb el que preveu l'art.58.3 de la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, donara resposta al recurs de reposició plantejat per la interessada contra la resolució del procediment sancionador.

El fet de no acceptar la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

5. Béns municipals

El promotor de l'expedient de queixa núm. 1408790 substancialment manifestava que, amb data 1 d'octubre de 2012, va sol·licitar per escrit que se li informara sobre la titularitat d'un paratge del municipi d'Ontinyent, denominat camí de Peiró.

Segons ens relatava l'interessat, en data 25 d'octubre 2012 va rebre resposta de l'Ajuntament d'Ontinyent, el qual en el seu escrit el remetia a l'oficina cadastral, i l'interessat va presentar al·legacions a l'oficina cadastral, amb data 5 de novembre 2012, i exposava que no era palés si el ramal del camí que acaba en la parcel·la 201 és privat o públic i sol·licitava, en resum, que s'actuara d'acord amb el principi de coordinació de l'Administració Pública i es tramitara esta informació a l'oficina cadastral. Així mateix, i després d'intercanviar diversos escrits amb esta Administració, l'interessat s'hi va dirigir novament amb data 6 de juny 2014, a fi que se li remetera resposta expressa.

D'acord amb el relat que realitzava el ciutadà, a pesar del temps transcorregut des de llavors, l'Ajuntament no havia determinat la titularitat del camí, ni hi ha constància que haguera iniciat els esbrinaments d'ofici pertinents per a conèixer l'autenticitat d'esta titularitat.

A l'hora de resoldre la reclamació, partim de l'obligació legal que tenen les administracions públiques d'exercir les accions necessàries per a defensar els béns de domini públic, d'acord amb els principis d'inalienabilitat, imprescriptibilitat i inembargabilitat, com també la seua desafectació (art. 132.1 de la Constitució espanyola).

Són béns d'ús públic els camins la utilització dels quals s'efectue per la generalitat dels veïns, i s'atorga per consideració al seu presumible caràcter demanial la facultat de recuperar per si la seua possessió a les administracions públiques que en són titulars, sempre que la pública possessió del camí haja sigut pertorbada, i això sense perjudici de la facultat que correspon als tribunals civils per a declarar la real propietat d'estos camins.

Així les coses, el punt de partida es trobava en l'obligació legal que té l'Ajuntament d'exercir les accions necessàries per a la defensa dels seus béns i drets, la qual es troba recollida en l'art. 68 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.

I és que l'art. 82 de la repetida Llei 7/1985 i l'art. 70 del Reglament de béns de les entitats locals (Reial decret 1372/1986, de 13 de juny) reconeix als ens locals la prerrogativa de recuperar per si mateixos, en qualsevol moment, la possessió dels seus béns de domini públic, tot seguint una tradició històrica centenària que els dispensa de la càrrega d'accionar davant dels tribunals per a recobrar aquella possessió pertorbada.

D'esta manera, la facultat de recuperar la possessió dels béns municipals de domini públic —contra la qual no s'admeten interdictes, té ella mateixa la consideració d'*interdictum proprium*— està subjecta a determinades condicions el compliment de les quals legitima esta modalitat d'actuació administrativa particularment intensa que permet als ajuntaments restablir per si mateixos la situació possessòria preexistent i posar fi a la pertorbació comesa per tercers.

La primera d'estes condicions és, justament, que el bé objecte de la recuperació no sols estiga prèviament identificat sinó que haja estat posseït, de fet, per l'Administració municipal en circumstàncies tals que resulte acreditat el seu previ ús públic, açò és, la seua afectació real a

la concreta destinació que justifica la inclusió del bé en el domini públic.

La segona, que és pròpia de qualsevol interdicte, consisteix en l'existència d'una pertorbació de la possessió per part de terceres persones.

La tercera condició és seguir el procediment previst en l'article 71.1 del Reglament de béns de les entitats locals, sense que la remissió que en este es fa a l'article 46 pugui anar més enllà de les formes d'iniciació. Pel que fa a la resta, els tràmits resten coberts per l'acord previ de la corporació i l'audiència dels interessats. No hi ha termini d'exercici per tractar-se d'un bé de domini públic, la recuperació del qual escau en "qualsevol temps".

En virtut de tot el que antecedeix, considerarem oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament d'Ontinyent que impulsara la tramitació i resolució dels procediments idonis per a investigar la naturalesa pública o privada del camí i, si s'escau, adopte com més prompte millor les mesures necessàries per a recuperar d'ofici la seua possessió. L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, la promotora de l'expedient de queixa núm. 1411230 substancialment manifestava que s'havia dirigit en reiterades ocasions a l'Ajuntament d'Alacant per denunciar la situació en què es troba el local situat a la planta baixa, número 1, de l'edifici de la comunitat de propietaris a què representa.

Segons assenyalava la interessada en el seu escrit, este local és propietat de l'Ajuntament d'Alacant i està cedit a diverses associacions culturals que hi desenvolupen les seues activitats. Segons relataven els interessats, este local es troba en un estat d'insalubritat i abandó, hi han proliferat els grafitis i les persianes de les finestres estan en un estat de deficient conservació. La ciutadana ens indicava que, a pesar d'haver sol·licitat d'eixa Administració l'adopció de les mesures de manteniment necessàries en relació amb estes qüestions, no havien obtingut una solució a això.

Així mateix, la interessada denunciava les molèsties que, injustament, patixen com a conseqüència de l'exercici d'activitats en el local, a més de la por que s'havia generat en la comunitat de veïns, en ubicar-se en la planta semisoterrani (també propietat de l'Ajuntament) el registre notarial, que acumula una gran quantitat de papers que, per això, són altament inflamables.

En l'informe remés, la Regidoria de Patrimoni de l'Ajuntament d'Alacant ens va indicar, en relació amb el primer dels problemes denunciats, que: "amb data 3 de setembre de 2014, ens comuniquen del Servei de Festes que el local ha quedat lliure i expedit, per la qual cosa actualment no té cap ús.

En relació amb les denúncies cursades per l'estat del local en què s'ubica l'arxiu notarial, ens va informar que:

(...) a causa de la constatació de diverses deficiències en l'informe, es va traslladar, amb data 27 de juny de 2014, al senyor (...) arxiver notarial. En este ofici s'informava que, una vegada consultat l'Inventari Municipal de Béns, l'Ajuntament no disposava d'un local adequat per a esta finalitat, atenent a la superfície i mesures de seguretat necessàries.

Rebuda notificació per l'arxiver, amb data 3 de juliol de 2014, i com que no

s'havia rebut contestació a això, esta Administració, amb esta data ho reitera, i el requerix perquè informe sobre les mesures adoptades.

Davant del que van informar, i transcorregut un període prudencial de temps, sol·licitarem a l'Ajuntament que ens remetera informe en què ens comunicara el resultat de les actuacions efectuades i, en especial, les mesures adoptades per a pal·liar les deficiències detectades, a les quals es feia referència en l'informe emés.

De la lectura dels documents que integraven l'expedient es deduïa que este tenia com a objectiu les molèsties que la cessió de diversos locals de l'edifici de referència per part d'eixa Administració (un d'ells a determinades associacions per a la realització de les activitats que li són pròpies, un altre a l'arxiu notarial), provocaven als veïns.

En relació amb la primera de les denúncies (molèsties per incorrecta utilització dels locals per part d'associacions que hi realitzen activitats de reunió i lúdiques) es deduïa l'existència de versions contradictòries i no coincidents sobre la permanència en el temps d'estes.

Per consideració a això, es deduïa la necessitat que els servicis tècnics municipals de l'Ajuntament d'Alacant feren visita d'inspecció a les instal·lacions de referència, realitzaren els mesuraments sonomètrics pertinents que permeteren determinar l'existència d'infraccions a la normativa vigent en matèria de prevenció de la contaminació acústica i, si escau, adoptaren les mesures protectores pertinents, per les molèsties generades directament per la realització de les activitats de referència.

D'altra banda, i en referència a les denúncies que els interessats manifestaven pels perills que entenien que es podien derivar de l'ús a què, com a arxiu notarial, es dedica un altre dels locals, considerarem necessari recordar que l'art. 180 de la Llei 5/2014, de 25 de juliol, de la Generalitat, d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge, de la Comunitat Valenciana, (antics arts. 206 i 86 de les derogades la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana i Llei valenciana 6/1994, de 15 de novembre, reguladora de l'activitat urbanística) disposa que:

Els propietaris de terrenys, construccions i edificis hauran de mantindre en condicions de seguretat, salubritat, ornament públic i decor, realitzar els treballs i obres necessaris per a conservar-hi o rehabilitar les condicions imprescindibles d'habitabilitat, seguretat, funcionalitat o ús efectiu que permetrien obtindre la llicència administrativa d'ocupació per a la destinació que els siga pròpia. També tenen este deure els subjectes obligats d'acord amb la legislació estatal sobre rehabilitació, regeneració i renovació urbanes.

En vista de les anteriors previsions, concloïem que seria necessari que els servicis tècnics municipals feren visita d'inspecció als locals de referència, determinaren la realitat de les denúncies formulades pels interessats i, en especial, les condicions de seguretat que presenten les instal·lacions i, si escau, adoptaren les mesures d'assegurament que s'entenguen pertinents.

Per tot això considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que, en relació amb les molèsties que els veïns suporten injustament per utilització irregular d'un local, situat en l'edifici en què es troben les seues cases, s'adoptaren totes les mesures necessàries per a determinar la intensitat de les molèsties denunciades i, si s'escau, per a pal·liar o minimitzar l'impacte que estes provoquen en el dret dels ciutadans al gaudi d'un medi ambient adequat.

Així mateix, recomanarem que els servicis tècnics municipals feren visita d'inspecció als locals de referència, destinats a arxiu notarial, i determinaren la realitat de les denúncies formulades pels interessats i, en especial, sobre les condicions de seguretat que presentaven les instal·lacions i, si escau, adoptaren les mesures d'assegurament que es consideraren pertinents.

L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

6. Règim jurídic: ciutadania i bona Administració

L'expressió “dret a una bona Administració” resumix una nova manera de concebre la relació de l'Administració amb els ciutadans, en la qual estos adquirixen una posició rellevant i deixen de ser subjectes passius per a exigir una participació més activa en el públic.

Respecte d'això, la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea, dins del capítol V “Ciutadania”, estableix en l'article 41, sota la rúbrica de “Dret a una bona Administració” el següent:

1. Tota persona té dret que les institucions i els òrgans de la Unió tracten els seus assumptes imparcialment i equitativament i dins d'un termini raonable.

2. Este dret inclou en particular:

- el dret de tota persona a ser oïda abans que es prenga en contra seu una mesura individual que l'afecte desfavorablement,
- el dret de tota persona a accedir a l'expedient que l'afecte, dins del respecte dels interessos legítims de la confidencialitat i del secret professional i comercial,
- l'obligació que incumbix l'Administració de motivar les seues decisions.

3. Tota persona té dret a la reparació per la Comunitat dels danys causats per les seues institucions o els seus agents en l'exercici de les seues funcions, de conformitat amb els principis generals comuns als drets dels Estats membres.

4. Tota persona podrà dirigir-se a les institucions de la Unió en una de les llengües dels tractats i haurà de rebre una contestació en eixa mateixa llengua.

D'altra banda, l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana recull el dret a una bona Administració i a l'accés als documents de les institucions i administracions públiques valencianes en els termes següents:

1. Sense perjudici del que disposa la legislació bàsica de l'Estat, una Llei de les Corts regularà el dret a una bona Administració i l'accés als documents de les institucions i administracions públiques valencianes.

2. 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.

Així mateix, els ciutadans valencians tindran dret a dirigir-se a l'Administració de la Comunitat Valenciana en qualsevol de les seues dues llengües oficials i a rebre resposta en la mateixa llengua utilitzada.

3. La Generalitat vetlarà per una Administració de justícia sense demores indegudes i pròxima al ciutadà.

4. Tots els valencians tenen dret a participar de forma individual, o col·lectiva, en la vida política, econòmica, cultural i social de la Comunitat Valenciana.

La Generalitat promourà la participació dels agents socials i del conjunt de la societat civil en els assumptes públics.

5. La Generalitat garantirà polítiques de protecció i defensa de consumidors i usuaris, així com els seus drets a l'associacionisme, d'acord amb la legislació de l'Estat.

Com a desplegament de l'Estatut d'Autonomia valencià, es va aprovar la Llei de la Generalitat 2/2015, de 2 d'abril, de transparència, bon govern i participació pública a la Comunitat Valenciana.

La Llei valenciana suma continguts que complementen i perfeccionen el règim jurídic bàsic, de la Llei estatal 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Considerem que una bona Administració és alguna cosa més que l'estricta compliment per part de l'Administració de les seues normes. En este sentit, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana exercix les seues funcions a fi que es faça realitat el dret a una bona Administració consagrat en l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia Valencià i en l'article 41 de la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea.

En este apartat estudiarem les queixes que fan referència a les sol·licituds d'informació o documentació presentades per membres de les entitats locals (regidors), individualment o través dels grups municipals, que segons ens manifesten no han sigut ateses o ho han sigut de forma incorrecta. També, en l'àmbit local, és objecte d'estudi la publicació de les actes de la Junta de Govern quan es tracte de decisions relatives a les atribucions delegades pel Ple.

Finalment, tractem en este apartat aspectes relatius a la contractació administrativa i a la responsabilitat de les administracions públiques.

6.1. Drets de participació en assumptes públics per part dels regidors

A tall il·lustratiu destaquem la queixa núm. 1512717, en la qual el seu autor, regidor de l'Ajuntament de la Granja de la Costera, substancialment manifestava els següents fets i consideracions:

- Que, en data 19/06/2015 (registre d'entrada de data 26/06/2015), va presentar escrit en l'Ajuntament de la Granja de la Costera en què demanava els documents següents:

(...) 1. Còpia de l'acta de l'arqueig de l'Ajuntament de la Granja de la Costera de data 13 de juny de 2015, així com còpia dels justificants de les existències en metàl·lic o valors propis de l'entitat, depositats en la Caixa de la Corporació o entitats bancàries.

2. Còpia de l'inventariat del patrimoni de l'Ajuntament de la Granja de la Costera i dels seus organismes autònoms en data 13 de juny de 2015.

- Que, en el moment de dirigir-se a esta institució, no havia obtingut resposta expressa.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe de l'Ajuntament de la Granja de la Costera, que, a través del seu alcalde president, ens va comunicar en data 8/10/2015 el següent:

Este Ajuntament ha rebut la queixa referenciada per part de (autor de la queixa), i informem el següent:

PRIMER. Qui subscriu ha tingut coneixement de la petició d'informe realitzada pel SÍNDIC DE GREUGES de la Comunitat Valenciana, instat per (autor de la queixa).

SEGON. S'informa a esta institució que la informació sol·licitada per (autor de la queixa) va estar a la seua disposició, així com a disposició de la resta de regidors electes de l'Ajuntament de la Granja de la Costera des del moment de convocatòria de la sessió extraordinària del Ple de constitució fins que es va dur a terme, inclosa la pròpia sessió plenària, ja que la documentació sol·licitada forma part de l'expedient de la pròpia sessió.

En cap moment, des de l'instant en què l'art. 84 del ROF permet als regidors tindre accés a l'expedient de la sessió plenària convocada, (autor de la queixa) va exercir el seu dret a l'examen i consulta de la documentació sol·licitada, ni cap altre membre del seu partit.

TERCER. S'informa que la documentació sol·licitada es troba en l'expedient de la sessió extraordinària de Ple de 13 de juny de 2015, a disposició d'aquells regidors que en qualsevol moment desitgen examinar-la, cosa que a hores d'ara no han acudit a estes dependències municipals per a exercir el seu dret a la informació, sinó que únicament han lliurat l'escrit al registre d'entrada i no han comunicat el seu contingut verbalment al funcionari encarregat, ni han demanat la consulta de l'expedient.

QUART. La tardança en la resposta al regidor, així com en l'emissió d'este escrit, està motivada pel permís de baixa per maternitat en què es troba la funcionària encarregada de la Secretaria. En el moment en què s'incorpore de forma completa a la seua labor, es remetrà la informació requerida.

És tot quant considere que he d'informar, sense perjudici de superior criteri millor fonamentat en dret, i sol·licite la comunicació de l'arxivament de l'expedient obert.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions.

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa i com que no consta cap escrit d'al·legacions, vam resoldre la queixa amb les dades que consten en l'expedient.

La qüestió se centrava a determinar si l'autor de la queixa, en la seua qualitat de regidor, tenia dret a accedir directament a la informació sol·licitada (actes de l'arqueig de l'Ajuntament, dels justificants de les existències en metàl·lic o valors propis de l'entitat depositats en la Caixa de

la corporació o entitats bancàries, així com còpia de l'inventari del patrimoni), sense perjudici del control a través dels plens ordinaris.

La normativa vigent, constituïda per l'article 128 (dret d'informació) de la Llei 8/2010, de 23 de juny, de règim local de la Comunitat Valenciana (d'ara en avant, LRLCV), disposa el següent:

1. Per al millor compliment de les seues funcions, els membres de les corporacions locals tenen dret a obtindre de l'alcalde o president, o de la Junta de Govern Local, tots els antecedents, dades i informacions que tinguen els servicis de la corporació i siguen necessaris per a l'exercici del seu càrrec. El dret d'informació dels membres de les corporacions locals tindrà caràcter personal i indelegable.

2. Els servicis de la corporació facilitaran directament informació als seus membres en els casos següents:

a) Quan exercisquen funcions delegades i la informació es referisca a assumptes propis de la seua responsabilitat.

b) Quan es tracte d'assumpes inclosos en l'ordre del dia de les sessions dels òrgans col·legiats dels quals siguen membres.

c) Quan es tracte d'informació continguda en els llibres de registre o en el seu suport informàtic, així com en els llibres d'actes i de resolucions de l'alcaldia.

d) Quan siga informació de lliure accés pels ciutadans i ciutadanes.

3. En els altres casos, la sol·licitud d'informació s'entendrà acceptada si no es dicta una resolució denegatòria en el termini de cinc dies naturals següents a aquell en què s'haguera presentat la sol·licitud. La denegació haurà de ser motivada.

4. En tot cas, els membres de les corporacions locals hauran de tindre accés a la documentació íntegra de tots els assumptes inclosos en l'ordre del dia de les sessions dels òrgans col·legiats que pertanguen des del mateix moment de la convocatòria. Quan es tracte d'un assumpte inclòs per declaració d'urgència, haurà de facilitar-se la documentació indispensable per a poder tindre coneixement dels aspectes essencials de la qüestió sotmesa a debat.

5. Els membres de la corporació hauran de respectar la confidencialitat de la informació a què tinguen accés en virtut del càrrec, sense donar-li publicitat que poguera perjudicar els interessos de l'entitat local o de tercers; i en són directament responsables.

Este dret d'accés directe als llibres d'actes i de resolucions de l'alcaldia, així com a la informació de lliure accés, es reconeix amb independència del coneixement i control dels decrets i resolucions a través de les sessions plenàries, reconegut en l'article 114 de la LRLCV, a saber:

En els plens ordinaris, la part dedicada al control de l'actuació de la resta dels òrgans de govern local tindrà substantivitat pròpia i diferenciada de la part resolutiva, i es garantirà la participació de tots els grups municipals en la formulació de precs, preguntes i mocions.

Per tant, el dret que tenen els regidors a accedir directament als llibres d'actes i de resolucions de l'alcaldia, així com a la informació de lliure accés no pot ser substituït pel control de les sessions plenàries ordinàries. La LRLCV reconeix ambdós drets.

Esta institució té dit que per a observar l'existència d'una vulneració dels drets fonamentals dels representants polítics continguts en l'art. 23 CE, en este cas, els regidors, és necessari que s'haja produït una restricció il·legítima dels drets i facultats que els reconeixen les normes que resulten en cada cas d'aplicació. No obstant això, la vulneració del dret fonamental no es produïx amb qualsevol acte que infringisca l'estatus jurídic aplicable al regidor, «perquè a estos efectes només posseïxen rellevància constitucional els drets o les facultats atribuïts al representant que pertanga al nucli de la seua funció representativa».

Respecte d'això, la Sentència del Tribunal Constitucional núm. 20, de data 14 de març de 2011, ens recorda que

(...) entre les funcions que pertanyen al nucli inherent a la funció representativa, que constitucionalment correspon als membres d'una corporació municipal, es troba la de participar en l'activitat de control del govern municipal, la de participar en les deliberacions del Ple de la corporació i la de votar en els assumptes sotmesos a votació en este òrgan, així com el dret a obtindre la informació necessària per a poder exercir les anteriors funcions.

Esta institució considera que estes funcions de control no sols permeten fiscalitzar els resultats de la gestió municipal, sinó també aprofundir en els mecanismes de participació ciutadana, tot reforçant la pràctica democràtica i la transparència en l'actuació administrativa.

A la vista d'això anterior, recomanem a l'Excm. Ajuntament de la Granja de Costera que, en situacions com l'analitzada, extremara al màxim el deure de facilitar directament informació als membres de la corporació, tal com reconeix l'article 128 de la Llei de règim local de la Comunitat Valenciana. En este sentit, li recomanem que, tan ràpidament com siga possible, donara resposta expressa a l'escrit de l'autor de la queixa de data 19/06/2015.

L'Ajuntament de Granja de la Costera va acceptar les nostres recomanacions, per la qual cosa vam tancar l'expedient.

6.2. Contractació administrativa. Qualitat de servicis públics

En les queixes núm. 1501644 i acumulades, el seu autor, en qualitat de representant del Sector Salut, Servicis Socio-sanitaris i Dependència d'una organització sindical manifestava en el seu escrit inicial de data 5/02/2015 els fets i les consideracions següents:

Li presentem, adjuntes, 3.187 signatures de treballadors i treballadores, usuaris i usuàries i familiars dels centres residencials en els quals este sindicat els ha plantejat, com a suport a la queixa que li presentem, perquè vosté, amb les seues competències inste la Conselleria de Benestar Social perquè es paralitze la situació, que segons el nostre parer pot perjudicar la qualitat del servici que presten les empreses, els usuaris i les condicions de treball i retributives dels treballadors i treballadores.

La situació que li exposem és que la Generalitat Valenciana, responsable dels centres residencials propis de la Conselleria de Benestar Social, gestionats per empreses privades, últimament conforme ixen els nous plecs de condicions d'estos centres, una vegada acabats els contractes anteriors, estan traient nous plecs per a la gestió dels centres, molt més rebaixats que en el període anterior.

Si a això unim que les adjudicacions que es fan a les empreses que liciten per a eixos nous contractes també es produïxen rebaixes en el preu de més del 14% sobre plec.

Entenem (...) que les empreses perdran diners i, per tant, serà difícil mantindre la gestió o bé es pot ressentir de forma important la qualitat en el servei, l'ocupació i les condicions dels treballadors i treballadores.

Per això li sol·licitem que intercedisca davant de la Conselleria de Benestar Social perquè no es perjudique la qualitat dels nous plecs amb rebaixes importants en les quanties per a la gestió dels centres, tenint en compte que tenen les mateixes condicions que el contracte anterior i, al seu torn, tampoc es tinga com a requisit més important el preu més baix d'oferta de les empreses per a la seua adjudicació.

Admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe de la llavors Conselleria de Benestar Social que, a través de la Secretària Autonòmica de Servicis Socials i Autonomia Personal, ens va comunicar en data 25/09/2016 el següent:

(...) amb relació als càlculs del pressupost del contracte de servei integral en les residències per a persones majors dependents, esta Conselleria informa el següent:

Com a regla general, el període de vigència d'este tipus de contractes és de 4 anys, amb una pròrroga facultativa d'1 any.

Amb relació al càlcul per a la determinació del pressupost de licitació, els criteris aplicats són els següents:

Respecte de les despeses de personal, la plantilla servix com a base per al càlcul dels costos de personal, i és la que figura en el Plec de Clàusules Tècniques que regirà cada contracte, resulta d'aplicació l'Ordre de 4 de febrer de 2005, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regula el règim d'autorització i funcionament dels servicis socials especialitzats per a l'atenció de persones majors.

Els costos de personal es calculen d'acord amb el Conveni Col·lectiu, per a les empreses que tinguen adjudicada per mitjà de contracte amb alguna administració pública, la gestió de residències de tercera edat, centres de dia, residència maternoinfantil i servicis d'ajuda a domicili de titularitat pública de la Comunitat Valenciana, vigent en el moment de la licitació.

Així mateix, es considera en els càlculs, la Seguretat Social a càrrec de l'empresa, estimada en un percentatge del cost de personal i la previsió de substitucions per vacances, i es considera a més en concepte d'absentisme un percentatge de la suma d'ambdós conceptes.

D'altra banda, en relació amb les despeses corrents, es té en compte un mòdul genèric per a les plaça de residència i un altre per a les places de centre de dia, i s'obté el cost total per este

concepte multiplicant cada mòdul pel nombre de places i el nombre de dies anuals d'obertura del centre residencial i del centre de dia.

El cost total anual del centre es determina aplicant a la suma de les despeses de personal més les despeses corrents, un increment en concepte de despeses generals i en concepte de benefici industrial.

Així mateix, el preu-plaça-dia es determina a partir de l'import global obtingut per a cada any, dividint pel nombre de de places i de dies d'obertura, es calcula a cost plaça dia per a la residència i centre de dia, referit a cadascun dels anys de la prestació, una quantia a què s'aplica l'IVA per al càlcul de l'import global de les anualitats corresponents.

El càlcul de les anualitats del contracte s'efectua de conformitat amb l'informe de la Intervenció General de l'Administració de l'Estat de data 19 de juliol de 2004, atés que el servici prestat durant l'últim mes de cada exercici pressupostari, d'acord amb el criteri d'exigibilitat, determina que l'obligació corresponent s'imputa a l'exercici següent. D'esta manera, l'import corresponent a la mensualitat del mes de desembre de cadascun dels anys de la vigència del contracte (preu plaça dia x nre. de dies de desembre x nre. de places) s'incloua en l'anualitat de l'any següent.

Per tant es fa constar que atés que els costos de personal comporten un cost fix del contracte d'aproximadament el 80%, les modificacions previstes en el conveni col·lectiu aplicable té una gran repercussió en l'import de la licitació del contracte. No obstant això, es considera que els imports previstos en cada expedient complix amb la normativa vigent, i ha sigut informat de conformitat, tant per l'advocacia general com per la intervenció.

Vam traslladar el contingut de l'informe vam traslladar als promotors de les queixes a fi que, si ho consideraven oportú, hi presentaren escrit d'al·legacions.

En el moment de redactar el present Informe anual, la present queixa es troba en fase d'instrucció.

6.3. Publicació en la pàgina web d'actes del Ple i Junta de Govern Local

L'autora de la queixa núm. 1507835 en el seu escrit inicial, substancialment, denunciava la "nul·la resposta davant de sol·licitud informació plens i junta de govern". En este sentit, manifestava que:

Com podrà comprovar *a posteriori*, de tots i cadascun dels escrits que els adjunte per escrit doc. 1 ref. 2950, doc. 2 i 3 amb ref. 3553, doc. 4 i 5 amb ref. 2818, doc. 6, 7 i 8 amb ref. 3555 i doc. 9 amb ref. 1970 no he obtingut cap resposta.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe de l'Ajuntament de Xixona, el qual, a través de la seua alcaldessa presidenta, ens va comunicar en data 15/07/2015 el següent:

(...) En data de 2 de juny de 2015 (reg. d'entrada 3860/2015) s'ha rebut en esta Administració el seu escrit referent a les queixes presentada per (autora de la queixa) per la falta de publicació en la web municipal de les actes de Ple i de la Junta de Govern Local.

Respecte d'això, li comuniquem el següent:

-Establix la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, una sèrie d'obligacions de publicitat activa d'aplicació a les entitats locals. Com vostés saben, les obligacions de publicitat activa han sigut reiterades en allò pertinent a la Comunitat Valenciana per la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana. Si bé és cert que entre elles no s'arreplega expressament la publicació de les actes dels plens de la corporació, és intenció d'esta Administració publicar, d'ara en avant, les actes d'este òrgan de govern. De fet, ja consten en la web municipal (www.xixona.es) les actes del Ple de la Corporació des de l'any 2009 des de data recent i des del mes de febrer de 2013 es publica el vídeo de les sessions plenàries, amb la qual cosa s'entenen prou complides les obligacions municipals sobre esta matèria. Màximament tenint en compte que, segons les disposicions transitòries de les anteriors normes, no obliguen a tal publicitat activa fins al 8 d'octubre de 2015.

- Pel que fa a la publicació de les actes de la Junta de Govern Local, ha de tindre's en compte que les sessions de tal òrgan municipal no són públiques, per la qual cosa es considera que no hi ha obligació municipal de publicar en la web municipal les seues actes. Este criteri és el que sosté l'Agència Estatal de Protecció de Dades en diversos informes. N'hi ha prou a citar tan sols l'informe 43/2014 del seu gabinet jurídic, que conclou que "únicament seria conforme amb el que disposa la Llei orgànica 15/1999 la comunicació de dades, per mitjà de la seua inclusió en Internet, quan els actes es referisquen a actes debatuts en el Ple de la Corporació (...)". Òbviament, això anterior ha d'entendre's sense perjudici de la publicació i notificació dels seus acords en els casos en què les disposicions d'aplicació així ho establisquen. És el criteri sostingut per esta Corporació, a reserva d'un altre millor fonamentat en dret.

-En tot cas, ha de deixar-se constància que en data de 22 de juny de 2015 es va remetre a la Sra. (autora de la queixa) contestació escrita a la seua sol·licitud de publicació en la web municipal de les actes del Ple de la Corporació i de la Junta de Govern Local (document adjunt núm. 1).

-Finalment, assenyalar que la Sra. (autora de la queixa) també referix que no va ser objecte de contestació municipal la seua sol·licitud amb registre d'entrada 3555/2013, per la qual demanava còpia de determinat expedient urbanístic. Adjunt a la present li remet (document adjunt núm. 2) el requeriment municipal perquè justificara la seua condició d'interessada, sense que aportara justificant de tal condició, per la qual cosa no se li van remetre les còpies sol·licitades. Tot això, sense perjudici que es tracta de fets que es remunten a l'any 2013, més enllà del termini d'un any a què es referix l'art.- 15.1 de la Llei 11/1988 del Síndic de Greuges.

Vam traslladar el contingut de l'informe i la documentació remesa a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en dates 27/07/2015 i 17/09/2015.

Una vegada conclusa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que es troben en l'expedient. En este sentit, a continuació exposem els arguments que van ser el fonament del suggeriment amb què concloïem.

Respecte de la publicitat de les activitats municipals, l'article 70.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, en la seua redacció donada per la Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local, disposa:

Les sessions del Ple de les corporacions locals són públiques. No obstant això, podran ser secrets el debat i votació d'aquells assumptes que puguin afectar el dret fonamental dels ciutadans a què es referix l'article 18.1 de la Constitució, quan així s'acorde per majoria absoluta.

No són públiques les sessions de la Junta de Govern Local.

Del tenor del precepte transcrit es desprén que la Llei 7/1985 determina la publicitat del contingut de les sessions del Ple, però en cap cas de la Junta de Govern, i afegix el règim de publicació en els butlletins oficials dels acords adoptats.

No obstant això i en relació amb les sessions de la Junta de Govern, hem de matisar allò que s'ha manifestat en el paràgraf anterior. En este sentit, en la comunicació dirigida a esta institució per eixa corporació local es fa referència a l'informe 0043/2014, emés per gabinet jurídic de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (d'ara en avant, AEPD), del qual destaquem el següent:

(...) la publicació en Internet de les dades continguts en les actes dels Plens i Juntes de Govern de l'Ajuntament constituïx una cessió o comunicació de dades de caràcter personal, definida per l'article 3 j) de la Llei orgànica 15/1999 com “Tota revelació de dades realitzada a una persona diferent de l'interessat”.

En relació amb les cessions de dades, prescriu l'article 11.1 de la Llei orgànica que “Les dades de caràcter personal objecte del tractament només podran ser comunicades a un tercer per al compliment de finalitats directament relacionades amb les funcions legítimes del cedent i del cessionari amb el previ consentiment de l'interessat”. No obstant això, no serà necessari el consentiment dels afectats quan la comunicació es trobe emparada per una norma amb rang de llei (article 11.2 a) o quan es referisca a dades incorporades en fonts accessibles al públic (article 11.2 b).

A este efecte, són fonts accessibles al públic, segons el segon incís de l'article 3 j), “exclusivament, el cens promocional, els repertoris telefònics en els termes previstos per la seua normativa específica i les llistes de persones pertanyents a grups de professionals que continguen únicament les dades de nom, títol, professió, activitat, grau acadèmic, adreça i indicació de la seua pertinença al grup. Així mateix, tenen el caràcter de fonts d'accés públic, els diaris i butlletins oficials i els mitjans de comunicació.

Més endavant, indica l'AEPD:

D'esta manera, únicament seria conforme amb el que disposa la Llei orgànica 15/1999 la comunicació de dades, per mitjà de la seua inclusió en Internet, quan les dades es referisquen a actes debatuts en el Ple de la Corporació o a disposicions objecte de publicació en el corresponent butlletí oficial, atés que únicament en estos supòsits la cessió es trobaria emparada, respectivament, en una norma amb rang de llei o en el fet que les dades es troben incorporades a fonts accessibles al públic.

En la resta de supòsits, i sense perjudici d'allò que s'ha disposat en altres lleis, la publicació únicament seria possible si es comptara amb el consentiment de l'interessat o si les dades no pogueren, en cap cas, vincular-se amb el propi interessat, una qüestió que, com es va indicar, pot resultar summament complexa, ateses les característiques del municipi en qüestió, ja que un nombre reduït de dades, fins i tot sense incloure les merament identificatives de l'afectat, podria identificar-lo.

L'AEPD destaca allò que s'ha assenyalat pel Tribunal Constitucional en la seua Sentència 161/2013, de 26 de setembre, en recurs d'inconstitucionalitat contra la disposició final primera de la Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local, quan declara bàsic entre altres l'article 70.1, paràgraf segon, de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local (LBRL). La Sentència declara constitucional el precepte, sempre que s'interprete en el sentit que no es referix a les decisions relatives a les atribucions delegades pel ple, conforme exposa en el fonament jurídic nové en els termes següents:

Algunes de les atribucions que el Ple pot delegar en la junta de govern local no són meres decisions administratives de caràcter estrictament reglat en què estiga absent la necessitat de valorar i ponderar criteris discrecionals. Hi ha atribucions que afecten les més importants decisions sobre operacions creditícies, contractacions i concessions de qualsevol classe, aprovacions de projectes d'obres i servicis i adquisicions de béns i drets i la seua alienació. El legislador atorga estes atribucions al Ple perquè siguen adoptades en sessions dotades d'una completa publicitat que garantisca el control ciutadà en la presa de posició i en el procés de deliberació dels seus representants municipals, com una manifestació de participació directa dels ciutadans en els assumptes públics, prenent en consideració la importància i rellevància política d'eixes decisions en el que afecta els interessos municipals i la necessitat que siguen adoptades amb la màxima transparència. La circumstància que, aprofitant el caràcter preceptiu de la no-publicitat de les sessions de la junta de govern local i per mitjà de la mera delegació d'atribució del ple en la junta, quedara impossibilitat el control de la ciutadania sobre el procés de la presa de decisions que, per la seua importància, legalment estan sotmeses al règim de publicitat, implicaria un menyscabament del principi democràtic (art. 1.1 CE) i una vulneració de les possibilitats de participació directa del ciutadà en els assumptes públics (art. 23.1 CE), en la seua concreta dimensió de control de l'exercici del càrrec dels seus representants electes, sotmesos a mandat representatiu. Açò és, es configuraria com un d'eixos supòsits referits en el ja citat art. 3.2 de la Carta Europea d'Autonomia Local en què l'existència d'un òrgan municipal executiu, per la conjunció de la possibilitat que li siguen atribuïdes competències delegades pel Ple municipal i de que les seues sessions no siguen públiques, podria anar en detriment de la participació directa dels ciutadans.

A esta conclusió no cal oposar la possibilitat prevista legalment de que estes mateixes atribucions siguen delegades en l'alcalde, atés que, pel que fa al que ara hem debatut, en ser un òrgan unipersonal no resulta predicable la projecció del principi de publicitat de la presa de decisió. Igualment, tampoc resulta suficient que els acords de delegació s'adopten pel Ple amb les degudes garanties de publicitat que ostenten les deliberacions del Ple. Açò permet a la ciutadania realitzar un control polític sobre eixe procés deliberatiu de delegació, però no sobre la presa de decisió de l'atribució delegada que, en els termes exposats, és una atribució que legalment queda sotmesa per la seua importància a l'exigència de publicitat.

Finalment, el fet que els acords adoptats per delegació del Ple hagen de ser objecte de publicació o notificació d'acord amb el que estableix la legislació vigent tampoc resulta concloent. Com s'ha afirmat anteriorment, estos actes de publicació o notificació també són manifestacions de l'exigència de publicitat i possibilitats de control ciutadà, i estan més vinculats al principi de seguretat jurídica (art. 9.3 CE) (entre d'altres, STC 136/2011, de 13 de setembre, FJ 9), però no poden ser considerats substitutius de l'exigència de publicitat de les sessions.

En conseqüència, l'art. 70.1, paràgraf segon, LBRL, mentre estableix que les sessions de les juntes de govern local no són públiques, és conforme amb el principi democràtic (art. 1.1 CE) i el dret a la participació en els assumptes públics (art. 23.1 CE), sempre que s'interprete en el sentit que no inclou les decisions relatives a les atribucions delegades pel ple.

Atenent a la interpretació del paràgraf segon de l'article 71 de la LBRL, efectuada pel Tribunal Constitucional en la esta sentència, la publicitat de les deliberacions de les juntes de govern local, quan es tracte d'atribucions delegades pel Ple, no serà contrària al que preveu la Llei orgànica 15/1999. No obstant això, haurà de tindre's en compte, igual que en les deliberacions del Ple, el que preveu el paràgraf primer de l'article 71, conforme al qual podran ser secrets el debat i la votació d'aquells assumptes que puguen afectar el dret fonamental a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge dels ciutadans, reconeguts en l'article 18.1 de la Constitució.

En la resta de supòsits no hi ha habilitació legal per a fer públiques les deliberacions de les juntes de govern local, sense perjudici de la publicitat que haja de donar-se als acords adoptats.

Davant d'això anterior, podíem concloure que seran públiques tant les sessions del Ple com les de la Junta de Govern sempre que, en este últim cas, es tracte de decisions relatives a les atribucions delegades pel Ple.

No obstant això, tal com informava l'Ajuntament, la Llei estatal de transparència (Llei de 19/2013, de 9 de desembre de transparència, accés a la informació pública i bon govern) i l'autònoma valenciana (la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana), quant a la publicitat activa de les entitats locals, no recull de forma expressa la publicació de les actes dels plens ni de les juntes de govern. Entenem que, en este punt, hem de destacar allò que ha indicat el Tribunal Constitucional quan assenyala que la publicitat garanteix "(...) el control ciutadà en la presa de posició i en el procés de deliberació dels seus representants municipals, com una manifestació de participació directa dels ciutadans en els assumptes públics, prenent en consideració la importància i rellevància política d'eixes decisions en el que afecta els interessos municipals i la necessitat que siguen adoptades amb la màxima transparència". La impossibilitat d'eixe control de la ciutadania sobre la presa de decisions dels seus representants municipals, tal com indica el TC, "(...) suposaria un menyscabament del principi democràtic (art. 1.1 CE) i una vulneració de les possibilitats de participació directa del ciutadà en els assumptes públics (art. 23.1 CE), en la seua concreta dimensió de control de l'exercici del càrrec dels seus representants electes, sotmesos a mandat representatiu. Açò és, es configuraria com un d'eixos supòsits referits en el ja citat art. 3.2 de la Carta Europea d'Autonomia Local en què l'existència d'un òrgan municipal executiu, per la conjunció de la possibilitat que li siguen atribuïdes competències delegades pel Ple municipal i que les seues sessions no siguen públiques, podria anar en detriment de la participació directa dels ciutadans.

A la vista d'això anterior, ens complaïa allò que s'ha indicat en el seu informe per l'Ajuntament quant a la seua intenció de publicar d'ara endavant les actes dels plens de la corporació en la web municipal, no obstant això, considerem que, en els termes assenyalats en la sentència del Tribunal Constitucional 161/2013, hauria de valorar la inclusió de les actes de la Junta de Govern quan es tracte de decisions relatives a les atribucions delegades pel Ple.

Sobre la base de les consideracions anteriors, suggerírem a l'Ajuntament de Xixona que, en els termes assenyalats en la sentència del Tribunal Constitucional 161/2013, valorara incloure la publicació de les actes de la Junta de Govern quan es tracte de decisions relatives a les atribucions delegades pel Ple, tot això a fi de garantir el dret de participació directa del ciutadà en els assumptes públics, previst en l'article 23.1 de la Constitució espanyola.

L'Ajuntament de Xixona acceptà el nostre suggeriment en els termes següents:

En referència al seu suggeriment rebut en este Ajuntament en data de 15 de desembre de 2015 sobre l'assumpte abans mencionat, en el sentit de valorar la publicació en la web municipal de les actes de la Junta de Govern Local quan es tracte de decisions relatives a les atribucions delegades pel Ple, per la present li comunique que esta Administració, d'ara endavant, publicarà en la pàgina web aquells apartats de les actes de la Junta de Govern Local, en aquells supòsits excepcionals en què este òrgan municipal resolga algun assumpte delegat pel Ple, tot això basant-se en la interpretació que va donar a l'art.- 70.1 de la Llei 7/1985, de 21 d'abril, reguladora de les bases del règim local, el Tribunal Constitucional en la seua Sentència 161/2013, de data de 26 de setembre de 2013.

No obstant això, em permet traslladar-li que des de la publicació en el BOE de l'anterior Sentència (BOE núm. 254, de 23 d'octubre), s'han fet en este municipi un total de cent vint-i-sis juntes de govern, en què s'han resolt diversos centenars d'assumptes. Interessa significar que, dels anteriors assumptes, tan sols en dos va resoldre la Junta de Govern per delegació del Ple, i en ambdós expedients es tracta d'acords corresponents a l'anterior Corporació. És a dir, tan sols en dos assumptes caldria haver publicat en la web aquells apartats de l'acta corresponent a atribucions delegades pel Ple. Com pot comprovar-se, s'ha fet ús de tal delegació en un nombre molt limitat d'assumptes. A més d'això anterior, ha de tindre's present que el sistema organitzatiu de l'actual Corporació Municipal ha reduït de forma molt considerable les competències delegades pel Ple en la Junta de Govern, per la qual cosa, el ja per si mateix reduït nombre d'expedients delegats pel Ple, i que comporten la publicació d'eixe apartat de l'acta de la Junta en la web, serà reduït encara més a conseqüència del nou repartiment de competències municipals. En tot cas, quan es faça ús de tal delegació es publicarà en la web municipal.

6.4 Responsabilitat patrimonial de l'Administració.

La major part de queixes sobre responsabilitat patrimonial se centren en la demora de l'Administració a resoldre els expedients administratius.

En la queixa núm. 1410153, la seua autora, en el seu escrit inicial substancialment manifestava els fets i les consideracions següents:

Que considere vulnerat el meu dret, que com a ciutadana em correspon, a obtindre una resolució per part de l'Alcaldia de Simat de Valldigna i una vegada instruït l'expedient relatiu a danys materials per inundacions en l'habitatge situat a (...), d'esta localitat, per causa de filtracions d'aigua pel sòl del soterrani d'esta i conseqüència de les obres realitzades per l'Ajuntament en la reconstrucció de la vorera d'accés a este habitatge que no va ser impermeabilitzat, i en el qual se sol·licitava, per qui ara manifesta, es resolguera que siga el propi Ajuntament de Simat de la Valldigna qui repare els danys econòmics que s'han produït en l'estructura del soterrani del domicili situat en (...), danys materials estimats en 1.295,91 euros, segons consta en els dos pressupostos de reparació que acompanyaven a l'escrit de data de Registre General d'entrada de 17 de Juny de 2013, presentat davant de l'esmentada corporació local, i que les inundacions descrites en este van causar.

(...) els fets al·legats més amunt de danys materials per inundacions en l'habitatge situat a (...), de Simat de Valldigna, per culpa de filtracions d'aigua pel sòl del soterrani i conseqüència de les obres realitzades per l'Ajuntament en la reconstrucció de la vorera d'accés a esta casa que no va ser impermeabilitzada, van ser degudament acreditats, per qui ara manifesta, per mitjà de la documentació que va ser aportada a l'expedient de referència tramitat davant de l'esmentada Alcaldia de Simat de Valldigna, sense que esta Corporació Local, una vegada instruït, haja acordat cap resolució perquè cap acord ha sigut notificat a la perjudicada.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe a l'Ajuntament de Simat de la Valldigna, el qual, a través del seu alcalde president, ens va comunicar en data 17/11/2014, entre altres qüestions, el següent:

- Que, per Decret de l'alcalde 439/2014 de 3/11/2014 s'havia dictat la resolució administrativa que posava fi a l'expedient 2013/SEC/67. Així mateix, indicava que la resolució havia sigut notificada a la interessada.
- Que admetia retards en la tramitació de l'expedient de responsabilitat patrimonial (la reclamació de la interessada era de 17/06/2013).

Vam traslladar a l'autora de la queixa, tant l'informe, com de la documentació remesa per la corporació local, a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en data 3/12/2014 i manifestava la seua discrepància amb allò que s'ha resolt per l'Ajuntament.

Arribats a este punt i conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que hi constaven en l'expedient. En este sentit, consideràvem que, encara que directament unides entre si, eren dues les qüestions que calia estudiar en esta queixa:

- Primera. La demora a resoldre l'expedient de responsabilitat patrimonial (qüestió principal plantejada per la interessada en el seu escrit inicial de queixa).
- Segona. El desacord de l'autora de la queixa amb el que finalment havia resolt l'Ajuntament (qüestió exposada en les al·legacions).

Respecte de la primera qüestió, de les actuacions es desprén el següent:

- Que la reclamació de responsabilitat patrimonial interposada per l'autora de la queixa era de data 17/06/2013 (la resolució de l'Ajuntament d'admissió a tràmit de la reclamació és de data 8/10/2013).
- Que l'expedient de responsabilitat patrimonial va ser resolt de forma expressa en data 3/11/2014.

Respecte d'això, com altres vegades per a casos semblants, dictàrem el suggeriment que a continuació exposem.

El punt de partida de l'estudi de la queixa el constitueix el nostre text constitucional. Efectivament, la responsabilitat patrimonial es regula en l'art. 106.2 de la Constitució espanyola de 1978. L'esmentat article consagra el dret dels particulars a ser indemnitzats per tota lesió que patisquen en els seus béns i dret, sempre que la lesió siga conseqüència del funcionament dels servicis públics.

Precepte constitucional 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 ve regulat pel Reial decret 429/1993, de 26 de març, pel qual s'aprova el Reglament dels Procediments en Matèria de Responsabilitat Patrimonial.

Doncs bé, la Llei 30/1992 disposa en l'article 42.2 que:

(...) el termini màxim en què ha de notificar-se la resolució expressa serà el fixat per la norma reguladora del corresponent procediment. Este termini no podrà excedir sis mesos, llevat que una norma de rang de llei n'establisca un més llarg i així estiga previst en la normativa comunitària europea.

Així mateix, l'art. 43.1 i 4 lletra b fan referència als efectes del silenci administratiu una vegada vençut el termini per a notificar la resolució expressa a l'interessat, en este sentit s'establix que: "en els casos de desestimació per silenci administratiu, la resolució expressa posterior al venciment del termini s'adoptarà per l'Administració sense cap vinculació al sentit del silenci".

Per la seua banda, l'art. 13.3 del Reial decret 429/1993 estableix que:

(...) transcorreguts sis mesos des que s'inicia el procediment, o el termini que resulte d'afegir-li un període extraordinari de prova, de conformitat amb l'art. 9 d'este Reglament, sense que s'haja emés resolució expressa o, en el seu cas, s'haja formalitzat l'Acord, podrà entendre's que la resolució és contrària a la indemnització del particular.

S'establix, en conseqüència, l'obligació de resolució expressa, és a dir, l'obligació de no remetre el ciutadà a la via de la presumpció dels actes, a més d'estar clarament 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 a càrrec seu el despatx dels assumptes.

Pel que fa a la discrepància de la promotora de la queixa amb allò que ha resolt l'Ajuntament (segona qüestió, plantejada en les al·legacions), informarem que la mera discrepància o el desacord amb allò que ha resolt l'Administració no podia, per si mateixa, motivar la nostra intervenció, ja que, a més a més, excedix el nostre àmbit competencial. En este sentit, entenem que l'autora de la queixa comptava amb el dret a interposar recurs administratiu de reposició davant de l'alcaldia o acudir a la via judicial, tal com s'indicava en la resolució emesa per l'Administració.

Davant d'això anterior, vam efectuar a l'Ajuntament de Simat de la Valldigna, segons els referits articles 42 i 43 de la Llei 30/1992 i 13.3 del Reial decret 429/1993, el suggeriment de dictar una resolució expressa en els procediments de responsabilitat patrimonial dins dels terminis establits per la normativa vigent.

Una vegada acceptat el suggeriment pel referit Ajuntament, vam finalitzar les nostres investigacions.

VI. SERVICIS SOCIALS I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

a) SERVICIS SOCIALS

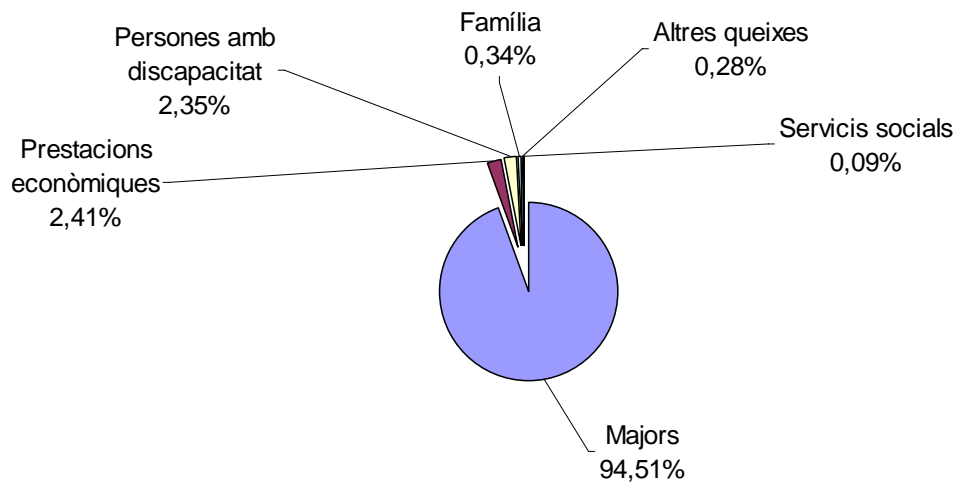
1. Introducció

En matèria de servicis socials la ciutadania va plantejar davant d'esta institució en 2015 un total de 3.190 queixes (més 129 de menors), davant de les 4.145 presentades en 2014, 4.188 en 2013 i 3.270 en 2012.

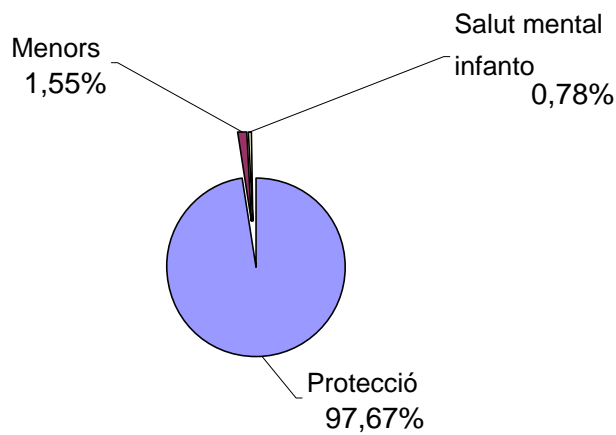
A l'hora de donar compte de l'activitat realitzada per esta institució en matèria de servicis socials hem optat —com d'altra banda ja és habitual en els successius informes anuals que presentem a les Corts— per sistematitzar l'exposició en quatre grans àrees temàtiques, que són: la situació dels drets de les persones amb discapacitat, l'atenció a la família i als menors, la situació dels drets de les persones de la tercera edat i les prestacions econòmiques.

2. Servis socials en xifres

Àrea de Servis Socials	Queixes
Majors	3.015
Prestacions econòmiques	77
Persones amb discapacitat	75
Família	11
Altres queixes	9
Servis socials	3
Total Àrea de Servis Socials	3.190



Àrea de Menors	Queixes
Protecció	126
Menors	2
Salut mental infantojuvenil	1
Total Àrea de Menors	129



3. Situació dels servicis socials generals

Després de l'aprovació de la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local, el Col·legi Oficial de Treball Social d'Alacant, a través de la seua presidenta, va interposar la queixa núm. 140016 davant del Síndic de Greuges per les incerteses que els suscitava esta norma. En l'Informe anual del 2014 ja vam tindre ocasió de traslladar els successius informes que la Conselleria va emetre a requeriment nostre i amb l'impuls de les al·legacions del Col·legi. Esta queixa continua oberta a hores d'ara perquè algunes de les qüestions plantejades segueixen sense obtindre resposta.

No obstant això, després del canvi polític produït en la Generalitat Valenciana, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ens va informar que:

Amb data 4 de setembre de 2015 el Consell va aprovar el Decret Llei 4/2015, de 4 de setembre, pel qual s'establixen les mesures urgents derivades de l'aplicació de les disposicions addicional quinzena i transitòries primera i segona de la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local, relatives a l'educació, la salut i els servicis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana (DOCV núm. 7610, de 8 de setembre).

D'acord amb l'esmentat Decret Llei, els municipis de la Comunitat Valenciana podran continuar prestant les competències relatives a l'educació, la salut i els servicis socials a què fa referència la Llei 27/2013, de 27 de desembre, fins que no siguen aprovades les normes reguladores del sistema de finançament de les comunitats autònomes i de les hisendes locals.

Si bé la mencionada Llei 27/2013 de 27 de desembre introduïx una ruptura radical respecte del model competencial reconegut en la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, el Consell, a través de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, aposta clarament per la municipalització en la prestació dels servicis socials. Amb este horitzó i per a evitar qualsevol situació d'incertesa jurídica, és la causa per la qual el Consell ha aprovat l'esmentat decret llei.

Finalment, s'informa que, en el procés d'elaboració del pla per a avaluar, estructurar i configurar els servicis socials que es desenvolupe, és propòsit d'este departament promoure la participació de les entitats vinculades a l'acció social, inclosa l'entitat que formula la present queixa.

Davant d'esta resposta, el Col·legi Oficial de Treball Social va al·legar que en l'informe no es menciona com s'aplicarà la Llei 27/2013 una vegada s'hagen aprovat les normes que regularan el sistema de finançament de les comunitats autònomes i hisendes locals.

Després de rebre les al·legacions, el Síndic de Greuges requereix a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives (16.12.2015) ampliació de l'informe que en data tancament d'esta memòria anual es troba pendent de recepció.

El Síndic de Greuges compartix la decisió de mantindre la prestació de servicis socials com una competència pròpia de les entitats locals. La implantació que en la nostra Comunitat Autònoma han tingut els servicis socials generals d'àmbit local ha significat, sens dubte, un clar avanç en el respecte als drets socials reconeguts als ciutadans i ciutadanes.

Els serveis socials generals conformen una xarxa de proximitat que assegura el coneixement directe i l'atenció immediata de la problemàtica social que poguera afectar les persones que es troben en situació de vulnerabilitat. Allunyar l'organització i gestió dels serveis socials generals, i situar-les en l'àmbit competencial de la Comunitat Autònoma implicaria un retrocés injustificable en la consolidació del nostre sistema de serveis socials.

4. Protecció a persones menors d'edat. Acolliment familiar

Volem destacar la queixa núm. 1507624, per les reiterades queixes que es produïxen per part de iaïos disposats a ser família acollidora extensa i les dificultats i rebutjos amb què es troben per suposades faltes d'idoneïtat.

En l'esmentada queixa els iaïos paterns d'un menor reclamen de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives l'acolliment en família extensa del seu nét fins al moment que s'aprovara la tornada del menor amb els seus pares.

El menor, de tres anys d'edat, es troba tutelat per la Generalitat Valenciana des que va ser declarat en situació legal de desemparament per Resolució de la Direcció Territorial de la Conselleria de Benestar Social de València amb un any d'edat i amb mesura de protecció d'acolliment familiar simple en família educadora d'urgència-diagnòstic, per un període de 6 mesos; en esta Resolució es va acordar el règim de visites amb els seus progenitors, una vegada al mes, en el punt de trobada familiar. Posteriorment, i davant de la necessitat de continuar amb l'acolliment familiar com a recurs de protecció, en Resolució de juny de 2014 s'acorda un acolliment familiar simple amb una altra família seleccionada per l'Administració.

En Comissió de juliol de 2014 es valora la sol·licitud dels oncles paterns per a ser família educadora del menor i s'acorda en Resolució de la mateixa data que el menor passe a acolliment familiar simple amb la família extensa esmentada.

El 20 de novembre de 2014, i mentre el menor es troba en acolliment familiar amb família extensa (oncles paterns), l'EMSSG de zona comunica que els iaïos paterns tenen el menor al seu domicili sota la seua custòdia de forma irregular. En no existir comunicació del fet per part d'estos i no haver sigut emesa resolució per part de la DTBS de València que els n'atorgara la custòdia, la Direcció Territorial de Benestar Social de València retira el menor i el seu acolliment en família educadora d'urgència-diagnòstic.

En l'actualitat el menor es troba en acolliment familiar simple en família educadora d'urgència-diagnòstic per un any, mitjançant una Resolució de data 21 d'abril de 2015, en què es manté el règim de visites.

Quant a la possibilitat de l'acolliment del menor per part dels iaïos paterns, en data 23/06/2014 es va emetre un informe per l'equip municipal de serveis socials de zona, que van valorar la NO- IDONEÏTAT d'estos per a formalitzar l'acolliment.

Esta decisió es va basar en el fet que l'edat dels iaïos no oferix les garanties suficients per a una responsabilitat a temps complet d'un menor de poca edat, que implica condicions físiques i psicològiques d'una certa exigència. Tanmateix sí que es considera en este informe que els iaïos paterns presenten qualitats suficients per a ser un suport puntual i complementari.

A més, el mateix informe indica que, atesa la complexitat del cas, s'està elaborant un Pla d'Intervenció Familiar amb els pares amb vista al retorn del menor a la família. Paral·lelament s'està valorant la sol·licitud de visites dels iaïos paterns.

Els iaïos paterns van aportar abundant documentació amb la intenció de demostrar la seua capacitat per a poder tenir cura del seu nét i fins i tot informes en què s'acredita que mentre ells se n'han ocupat no hi ha hagut cap problema en aspectes mèdics, educatius, socials, etc. No entenen, atés que no reben resposta de la Conselleria, per què no s'adopta eixa mesura que reclamen en benefici del menor i s'evita que el menor continue canviant de famílies en tan curts espais de temps.

Davant d'este cas realitzarem les següents consideracions que remetérem la Conselleria d'Igualtat i polítiques Inclusives al mes de novembre de 2015:

1. El menor en acollida, nét del promotor de la queixa, va estar sota la tutela dels seus pares des del seu naixement fins al 4 de novembre de 2013, quan, després de ser declarat el seu desemparament, se li va assignar una família educadora d'urgència-diagnòstic, per un període de sis mesos. Posteriorment és assignat a una altra família seleccionada per l'Administració, amb la qual va estar dos mesos.

No ens informa la Conselleria dels motius que van comportar la declaració de desemparament quan l'interessat exposa que el seu fill, i pare del menor, està i estava en actiu laboralment, no té despeses de lloguer ni hipoteca perquè l'habitatge familiar és dels iaïos, i l'assistència al xiquet era correcta.

2. Els iaïos paterns van sol·licitar l'acolliment però van ser declarats No Idonis. L'interessat expressa la seua disconformitat amb la resolució perquè mai van ser entrevistats, ni els van sol·licitar proves, certificats, etc. El iaïo té 61 anys i la iaïa 57, i segons la Conselleria són No Idonis perquè "l'edat dels iaïos no oferix les garanties suficients per a una responsabilitat a temps complet d'un menor de poca edat, que implica condicions físiques i psicològiques d'una certa exigència". Tanmateix sí que es considera en este informe que "els iaïos paterns presenten qualitats suficients per a ser un suport puntual i complementari".

No se'ns informa de la possible valoració realitzada als iaïos de 61 i 57 anys que comportara la conclusió que no són idonis per a l'atenció del menor i la consideració més idònia de l'acolliment en una família aliena.

Tanmateix, no resta acreditat que el menor ha estat perfectament atés durant els mesos en què ha estat a cura dels iaïos, i s'hi destaca expressament en l'informe de la directora de l'escola infantil on han portat el xiquet que els iaïos participaven activament en allò que ha requerit el centre educatiu i que el desenvolupament global del xiquet és adequat a la seua edat (interacciona òptimament, adequat nivell de llenguatge, correcta psicomotricitat, bon nivell d'atenció, participatiu, afectiu, empàtic, evolució òptima, assistència regular, etc.).

3. Posteriorment, el 31 de juliol de 2014, es va atendre la sol·licitud dels oncles paterns de ser família educadora per a sis mesos i va passar a viure amb ells, i els iaïos paterns (promotor de la queixa) es van traslladar a viure juntament amb la seua filla (germana del pare del menor) per a ajudar en l'atenció del xiquet, i van fer un canvi d'empadronament perquè era la seua voluntat participar en l'atenció del menor atés que la seua filla ja tenia una filla de poca edat.

4. Quan van passar uns mesos, i per al que els iaïos van considerar “millor funcionament familiar” es van traslladar novament al seu domicili amb el menor i el van inscriure en l'escola infantil citada.

El 20/11/2014, assabentats els servicis socials d'esta situació “irregular”, duen a terme la retirada del menor i el seu acolliment en família educadora d'urgència-diagnòstic”.

No obstant això, la mesura es fa efectiva 4 mesos després d'haver-se detectat la “irregularitat”, perquè el xiquet va ser “retirat” literalment de l'escola infantil el 12 de març de 2015 i va ser assignat a una altra família d'urgència-diagnòstic, de manera que es trenca, segons informes aportats per l'interessat, una vida ordenada, amb relacions familiars, educació, sanitat, etc.

5. La Conselleria ens indica en el seu informe que s'està valorant (en data 21/09/15) la sol·licitud de visites dels iaïos paterns, quan la realitat és que des del 20 de juliol de 2015 estan visitant el xiquet quinzenalment en el Punt de Trobada Familiar.

En virtut de totes estes dades considerarem oportú SUGGERIR a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que revisara l'expedient d'acolliment d'este menor i que valorara novament la possibilitat d'assignar com a família acollidora els iaïos paterns. A més, RECOMANÀREM que es replantejaren la decisió tècnica de considerar “no idonis per raó de l'edat” per a atendre un xiquet a persones amb 61 i 57 anys d'edat, quan l'altra opció més idònia són persones alienes al nucli familiar. Sense posar en dubte el criteri professional dels tècnics, sí que considerem que estes decisions han de ser ponderades i valorades en benefici de l'interés del menor, per la qual cosa, descartar els iaïos paterns com a acollidors s'hauria de fer després d'un estudi i una anàlisi de la situació, capacitats, aptituds i predisposició dels sol·licitants.

5. Renda garantida de ciutadania

Durant el 2015 hem continuat rebent queixes de ciutadans sobre les alarmants demores en la resolució de les sol·licituds d'ajuda de renda garantida de ciutadania. Esta dilació en les resolucions afectava directament i greument la vida de les persones, una circumstància que ja va motivar una queixa d'ofici des d'esta institució (núm. 9/2014/8311, vegeu apartat queixes d'ofici) l'any anterior amb la intenció que s'abreujara la gestió d'esta vital ajuda. Una gran part de les queixes rebudes no sols tenien el seu motiu en la demora en la resolució sinó que a més afegien les limitacions pròpies de les incompatibilitats amb altres ajudes i la falta de reconeixement de la situació viscuda en precarietat des del moment de la sol·licitud fins que es produïx la concessió.

En la queixa núm. 1513019 podem constatar les situacions descrites i el nou rumb que han d'adquirir les resolucions d'estes ajudes després de la Sentència de 6 de febrer de 2015 de la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana.

En l'esmentada queixa, i davant d'una situació d'extrema necessitat, l'interessat va sol·licitar esta ajuda el passat 10 de juliol de 2015, i en transcórrer tres mesos sense obtindre resposta es va dirigir a esta institució.

Després de dirigir-nos reiteradament a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, el passat 23/11/2015 rebérem la seua resposta en què se'ns indicava que la sol·licitud de l'interessat havia estat denegada per haver percebut la renda garantida de ciutadania de manera indeguda l'any anterior, ja que el 20/10/2014 se li va extingir la prestació per haver sigut inclòs en el Programa Renda Activa d'Inserció, i havia de reintegrar la quantitat de 1.540,72€ pel període en què va estar percepent les dues ajudes.

L'interessat havia gaudit abans de la renda activa d'inserció i havia estat percepent-la des del 3 d'abril de 2012 fins al 2 de març de 2013, segons certificat de l'Oficina de Prestacions del Servei Públic d'Ocupació Estatal de València.

Una vegada acabada la percepció de la RAI, i com que continuaven les seues necessitats econòmiques, va sol·licitar el 7 de març de 2013 la renda garantida de ciutadania a la Conselleria de Benestar Social.

Tot i que la legislació autonòmica estableix en tres mesos el termini màxim per a resoldre i notificar la resolució, l'interessat va rebre resposta de l'Administració 13 mesos després, el 23 d'abril de 2014, en què li comunicaven que li havien concedit esta renda per un període de sis mesos, de maig a octubre de 2014, per un import de 385,18 euros al mes, que sumaven un total de 2.311,08 euros.

Atés el prolongat retard a resoldre l'expedient de la seua renda garantida, i apressat per la seua situació econòmica, l'interessat havia sol·licitat amb anterioritat de nou la renda activa d'inserció que li va ser concedida per al període comprès del 4 de març de 2014 al 3 de febrer de 2015.

L'1 d'octubre de 2014 va rebre avís de la Conselleria (de data 21 de setembre) en el qual li advertia de l'inici del procediment d'extinció de la renda garantida. Se li comunica la suspensió de la prestació i se li advertix que en cas de resoldre's positivament l'extinció de la renda garantida de ciutadania es declararà el reintegrament de les quantitats «indegudament percebudes» corresponents als mesos de maig de 2014 a agost de 2014 i que ascendixen a 1540'72 euros, uns mesos en què va rebre simultàniament les dues ajudes, tal com efectivament va ocórrer, segons preveu l'article 22 de la Llei 9/2007 de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana, en el text refós de la Llei d'hisenda pública de la Generalitat Valenciana, en la Llei 58/2003 general tributària i en la Llei 47/2003 general pressupostària.

No discutim des de la Sindicatura que durant els mesos de maig a agost l'interessat va estar percepent les dues prestacions que són incompatibles en el temps, la renda activa d'inserció i la renda garantida de ciutadania, perquè clarament l'article 18.3 de la Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, estableix estes incompatibilitats. Però no és menys cert que la urgent necessitat econòmica que va motivar la sol·licitud de la tenda garantida té el seu origen al març de 2013 i no va percebre resposta ni cap prestació, no ja en els tres mesos següents, sinó en els següents 12 mesos.

Sens dubte, el Pla Familiar d'Inserció de la renda garantida de ciutadania es va fixar pels servicis socials municipals davant de la situació d'urgent necessitat que patia el promotor de la queixa al març de 2013, quan va sol·licitar l'ajuda i, molt probablement, va haver d'incórrer en despeses i obligacions que li comportarien deutes que els diners percebuts un any després

li hauran permés saldar en part, però no obstant això li van ser requerits.

L'interessat considera que no esqueia la reclamació que li va fer la Conselleria de Benestar Social de reintegrar les percepcions de la renda garantida que van coincidir amb la RAI atés el retard de 13 mesos que va patir des de la sol·licitud de la renda i la data en què la va començar a percebre.

A pesar de mantindre este criteri, l'interessat, requerit per l'Administració, ha acreditat fefaentment que ja va tornar els diners «indegudament» percebuts de la renda garantida de ciutadania, però en esta queixa planteja que l'Administració no pot ignorar l'any complet, des del març de 2013 fins al març de 2014, en el qual estava acreditada la seua necessitat urgent i no va percebre cap ingrés per demora en la tramitació del seu expedient.

En el cas que ens ocupa s'apliquen els preceptes legals següents:

L'article 2 de la **Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana**, configura esta prestació com: (...) el dret a **una prestació econòmica** gestionada per la xarxa pública de servicis socials, de caràcter universal, vinculada al compromís dels destinataris de promoure de mode actiu la seua inserció sociolaboral i la finalitat de la qual és prestar un suport econòmic que permeta afavorir la inserció sociolaboral de les persones que no tinguen recursos suficients per a mantindre **un adequat benestar personal i familiar**, atenent als principis d'igualtat, solidaritat, subsidiarietat i complementarietat.

L'article 15 de l'esmentada Llei, que estableix les característiques de la renda garantida de ciutadania que, entre d'altres, són les següents:

Art. 15.1. La prestació de renda garantida de ciutadania es considera un dret **subjectiu** dels seus destinataris, mentre **existisquen causes constatables de la seua necessitat**.

Art. 15.5. La prestació es concedirà per períodes d'un a dotze mesos i es podrà renovar per períodes successius, fins a un màxim de trenta-sis mesos. Una vegada esgotat, de nou podrà obtindre's la prestació, sempre que transcorreguen almenys 24 mesos des de l'esgotament de la prestació anterior (...).

L'article 6 es referix al Pla Familiar d'Inserció i el defineix com «el conjunt de mesures proposades per l'equip social de l'entitat local, la finalitat del qual és aconseguir la inserció social i/o laboral, i que haurà de complir-se pels destinataris de la renda garantida de ciutadania». De la mateixa manera parla este article del Pla d'Inserció Laboral, que (...) serà elaborat per les comissions mixtes que, creades a este efecte, estaran integrades per representants dels servicis socials i d'ocupació corresponents. El Pla d'Inserció Laboral serà de compliment obligatori per als beneficiaris a qui els afecte, una vegada establits per les esmentades comissions mixtes.

Quant al termini de resolució, ha estat establert en el Decret **93/2008, de 4 de juliol, del Consell, pel qual es desplega la Llei de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana**, d'acord amb el que disposa l'article 25 de la Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana, que indicava que: (...) el termini màxim per a resoldre i notificar la resolució serà de **tres mesos**, des de la presentació de la sol·licitud en qualsevol registre públic. Transcorregut el termini sense que

s'haguera notificat resolució expressa, els interessats podran entendre desestimades les seues sol·licituds per silenci administratiu. Tot això sense perjudici que subsistisca l'obligació legal de l'Administració de resoldre com escaiga.

L'Ordre 7/2012, de 20 de febrer, de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, per la qual es modifica l'Ordre de 31 de juliol de 2008, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regulen les bases de la convocatòria de la prestació de renda garantida de ciutadania, va establir una nova base cinquena de l'annex I, que apareix redactat de la manera següent: «Els efectes econòmics de la renda garantida de ciutadania es produiran **el primer dia del mes següent a la data de resolució** que reconega el dret a la seua percepció».

Esta modificació s'introduïx, segons el preàmbul de l'Ordre 7/2012:

(...) a fi d'aconseguir que en els procediments de renda garantida de ciutadania siga coincident la data dels seus efectes econòmics amb el moment de l'avaluació de les condicions que justifiquen el dret a la seua percepció, perquè el pagament de la prestació servisca per a satisfer necessitats presents en el moment que es reben les quanties reconegudes.

Esta Ordre 7/2012 va modificar la fixació dels efectes econòmics d'esta ajuda perquè en l'Ordre de 2008 s'havia establert que estos es produïrien des del **primer dia del mes següent a la data de presentació de la sol·licitud en el registre corresponent**.

Semblaria evident que, després de la modificació de 2012, l'única mesura efectiva perquè les persones sol·licitants perceberen les ajudes en el termini de tres mesos és que, per part de la Conselleria, es disposaren els mitjans de personal i pressupostaris necessaris perquè la prestació de renda garantida de ciutadania es resolguera dins del termini.

La falta de compliment dels terminis per a resoldre expedients comporta la inobservança de la normativa aplicable respecte d'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 s'ha de notificar per l'Administració la resolució expressa serà el que haja fixat la norma reguladora del corresponent procediment.

L'article 47 de la Llei 30/1992 estableix que l'observança dels terminis és obligatòria i el seu article 41, igualment, obliga a l'adopció de 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 el que és necessari per a evitar i eliminar tota anormalitat en la tramitació dels procediments. Amb independència que l'article 43.1 estableix els efectes de la falta de resolució expressa (silenci administratiu), l'Administració té obligació expressa de resoldre, de conformitat amb l'article 42 de la Llei 30/1992.

En el cas que ens ocupa van transcórrer més de 13 mesos des de la presentació de la sol·licitud, i corresponia a la Direcció Territorial de Benestar Social de València la tramitació, resolució i pagament (si s'escau) de la prestació.

L'expedient hauria d'haver sigut resolt en el termini de **tres mesos**, a fi d'assegurar el dret **subjectiu** que té la persona sol·licitant a rebre la prestació, una vegada comprovada la mancança de recursos suficients per a mantindre **un adequat benestar personal i familiar**.

No obstant això, ens trobem davant d'una novetat **que havia de modificar necessàriament les resolucions emeses fins a hores d'ara** en la resolució d'expedients semblants a què ens

ocupa.

La Sentència de 6 de febrer de 2015, de la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana va declarar nul·la la reforma que va introduir l'esmentada Ordre 7/2012, de 20 de febrer, en la base cinquena de l'annex I. Posteriorment i, quan ja era ferma, es va aprovar la Resolució de 28 d'octubre de 2015 (publicada en el DOCV de 30/11/2015) de la Direcció General de Servicis Socials i Persones en Situació de Dependència per la qual **la Generalitat deixa constància i assumix els efectes que esta sentència comporta, és a dir, que els efectes de les prestacions de renda garantida de ciutadania tenen efectes des del mes següent a la sol·licitud de l'ajuda.**

Per consegüent, en el cas que ens ocupa l'interessat reclama, i entenem que amb raó, que l'ajuda que va sol·licitar al març de 2013 i que li van concedir a partir de maig de 2014 hauria de retrotraure's al mes següent de la data de sol·licitud, i l'Administració en este cas podia, justificadament i sense detriment dels drets del ciutadà, sol·licitar el reintegrament d'aquelles quantitats que es van cobrar indegudament (simultaneïtat d'ajudes incompatibles) quan el període de temps en què consta acreditada la urgent necessitat econòmica reste cobert.

Atenent a tot allò que s'ha indicat, vam reiterar a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives l'obligació **legal de resoldre dins de termini.**

Igualment VAM RECOMANAR a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que revisara els expedients de les ajudes de renda garantida de ciutadania sol·licitades per l'interessat, fixara els efectes del seu dret a la percepció d'estes ajudes al mes següent a la data de la sol·licitud, i donara cobertura, encara que en diferit, a unes necessitats que, sens dubte, va haver de suportar durant els 12 mesos en què no va percebre cap ingrés.

Finalment, també VAM SUGGERIR a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que revisara, a la vista de les últimes indicacions judicials, els procediments establits legalment per a la gestió de la renda garantida de ciutadania, amb la dotació dels mitjans necessaris, tant de personal com pressupostaris, a fi que la resolució dels expedients s'ajustara als terminis establits en la legislació específica.

En data 28/12/2015 es rep resposta de la Conselleria informant de la renovació per 6 mesos (amb efecte 1 de novembre de 2015) de la prestació de RGC.

Igualment la Conselleria d'Igualtat i polítiques Inclusives ens indica que no escau pronunciament respecte de la resta de recomanacions i suggeriments del Síndic per trobar-se en tràmit els procediments judicials que afecten els expedients referenciats en la queixa.

Queixa núm. 1408924 (continuació de la queixa 1316803)

En este apartat dedicat a la renda garantida de ciutadania volem destacar el contingut d'una queixa, per la seua excepcionalitat, en la qual un ajuntament, el de Torrent (València), assumix la responsabilitat patrimonial derivada de la falta de tramitació d'una sol·licitud d'esta ajuda.

La queixa de referència estava motivada pel fet que l'interessat havia presentat sol·licitud de renda garantida de ciutadania el 19 de gener de 2012, sense que fóra resolta. L'Ajuntament de Torrent en distints informes ens va indicar que l'expedient de renda garantida de ciutadania no va ser resolt, ja que s'havia extraviat en els tràmits entre l'esmentat Ajuntament i la Direcció Territorial de Benestar Social de València. També ens va informar que en data 1

d'agost de 2013 va presentar una nova sol·licitud de RGC que va ser resolta favorablement per un període de sis mesos amb data d'efectes de l'1 de setembre de 2013.

L'esmentada queixa va ser tancada el 6 de març de 2014 en acceptar l'Ajuntament de Torrent la Recomanació del Síndic de Greuges de “realitzar un estudi de la situació en què es trobava la persona interessada en el moment de la sol·licitud de RGC (19/01/2012) i si s'acreditava la necessitat social per la qual hauria d'haver percebut l'esmentada prestació. En el cas que així fóra, que d'ofici obrira el corresponent expedient **de responsabilitat patrimonial** a favor de la persona interessada”, com així va ser.

En l'escrit que dóna lloc a l'obertura de la queixa 1408924 l'interessat ens indicava que no s'havia satisfet, per l'Ajuntament de Torrent, cap quantitat en concepte de responsabilitat patrimonial.

En un primer informe, l'Ajuntament ens indicava que el procediment de responsabilitat patrimonial s'havia iniciat segons instància del 29/09/2014.

Posteriorment, el 18 de març de 2015, l'Ajuntament ens remet resolució del procediment de responsabilitat patrimonial iniciat en el qual s'adopta acord d'estimar parcialment la reclamació i, en conseqüència, abonar en concepte d'indemnització la quantitat de 385,18 euros.

La quantitat correspon a una mensualitat de la renda garantida de ciutadania que, segons l'Ajuntament, es resol en aplicació del que disposa la Instrucció 8/2011 i posterior modificació de data 28/02/2012, que estableix que les sol·licituds de renda garantida de ciutadania presentades abans del 24 de febrer de 2012, en el cas de complir tots els requisits, tindran reconeguda una prestació d'un mes de duració. Esta possibilitat està recollida en la mateixa Llei 9/2007, que en l'article 15.5 reconeix que la prestació es reconeixerà per períodes d'un a dotze mesos.

El promotor de la queixa presenta al·legacions a l'informe i mostra la seua disconformitat amb el criteri utilitzat per l'Ajuntament de considerar exclusivament un mes de prestació.

De l'estudi de totes les dades esmentades deduïem que:

- a) En els informes que es troben en l'expedient i en el mateix cos de la resolució de l'expedient de responsabilitat patrimonial resta acreditat que “la situació econòmica de (...) en la data de sol·licitud de la prestació de RGC, el 19/01/2012, hauria sigut susceptible de percebre esta prestació.”
- b) La concessió de la prestació es realitza per un mes i argumenta la Conselleria de Benestar Social que esta resolució s'ajusta a la normativa, atés que esta permet concessions per períodes d'un a dotze mesos i fins a un màxim de trenta-sis mesos.
- c) La possibilitat que la Conselleria de Benestar Social emeta resolucions estimatòries per períodes d'un a dotze mesos està vinculada a la desaparició de la necessitat, cosa que no ocorre en el cas que ens ocupa, com així ho confirma el fet que l'Ajuntament de Torrent aprova l'1/08/2013, per un període de sis mesos, una nova sol·licitud de RGC a favor de l'interessat.
- d) La renda garantida de ciutadania es configura com el dret subjectiu a una prestació econòmica gestionada per la xarxa pública de servicis socials, de caràcter universal, vinculada al compromís dels destinataris de promoure de mode actiu la seua inserció

sociolaboral i la finalitat de la qual és prestar un suport econòmic que permeta afavorir la inserció sociolaboral de les persones que no tinguen recursos suficients per a mantindre un adequat benestar personal i familiar, atenent a principis d'igualtat, solidaritat, subsidiarietat i complementarietat.

e) La documentació presentada pel promotor de la queixa acredita que hi ha una situació de necessitat per la qual cal reconèixer el seu DRET a percebre la prestació de renda garantida de ciutadania, pels períodes en què persistisca la necessitat amb l'única limitació dels trenta-sis mesos establits com a període màxim de concessió per la normativa que regula la prestació de RGC.

Atenent a tot allò que s'ha indicat, recomanarem a l'Ajuntament de Torrent que modificara l'ACORD emés sobre l'expedient de responsabilitat patrimonial tramitat que reconeix l'abonament en concepte d'indemnització per la quantitat corresponent al període comprés entre el 19 d'abril de 2012 (data en què es complixen els tres mesos des de la primera sol·licitud) i fins a l'1 d'agost de 2013 (data en què es presenta nova sol·licitud de RGC).

Finalment, la Junta de Govern Local va aprovar el 02/11/2015 estimar parcialment la reclamació de responsabilitat patrimonial de l'interessat i abonar, no un mes, sinó 5 mesos de renda garantida de ciutadania per un import de 1925'9 euros, amb la qual cosa el període total reconegut va ser de sis mesos i no de 16, com havia recomanat el Síndic de Greuges.

El promotor de la queixa presenta al·legacions i mostra la seua disconformitat amb la decisió adoptada per l'Ajuntament de Torrent, però aquell no ha modificat la resolució (informe emés el 15/12/2015), i amb això conclouen les possibilitats d'intervenció del Síndic de Greuges.

6. Drets reconeguts a les persones amb discapacitat. Aplicació en el sector de la discapacitat del Decret 113/2013, de 2 d'agost, del Consell, pel qual s'establixen el règim i la quanties dels preus públics que cal percebre en l'àmbit dels servicis socials i de la Llei de taxes (queixa núm. 1400412)

Són nombroses les queixes rebudes per este motiu.

La promotora de la queixa (núm. 1400412), discapacitada beneficiària des de 2012 de plaça d'atenció residencial, expressa el seu desacord amb la resolució administrativa de la Conselleria de Benestar Social de desembre de 2013, per la qual ha de participar en el cost del servici. Va interposar recurs que va ser estimat parcialment mitjançant una resolució del secretari autonòmic d'Autonomia Personal a l'abril de 2014, en considerar que existia un error en el límit establert del 90% del cost de referència aprovat.

Respecte de l'assumpte de referència i quant a la posició que respecte a este manté el Síndic de Greuges, ens remetem a allò indicat en l'apartat de "Situació general dels drets i llibertats a la Comunitat Valenciana" del present Informe.

6.1. Demora en adjudicació de plaça en centre ocupacional (queixa núm. 1509919)

La promotora de la queixa, en representació de la seua filla de 22 anys d'edat amb paràlisi cerebral i valoradora amb grau 2 de dependència, manifesta que quan esta encara estava en edat escolar van realitzar la sol·licitud per a obtindre plaça en el Centre Ocupacional Maimó. No obstant això, han passat els anys i seguix sense poder optar-hi a una plaça. Ens trasllada

que, atés que hi han entrant persones que ho van sol·licitar amb posterioritat, voldria conèixer la situació de la llista d'espera per a l'esmentat centre i els criteris de preferència establits en els últims anys.

En l'Informe sol·licitat a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives s'explicitava que:

(...) l'última plaça ocupada va ser el 21/5/2014/, quan per mitjà d'informe urgent dels servicis socials va ingressar un usuari amb grau 2 i nivell 2 de dependència, i no s'ha produït cap vacant des de llavors, que els criteris establits d'ingrés consideren el major grau i nivell de dependència. Amb el mateix grau i nivell, es prioritza el que tinga més puntuació.

La situació de la llista d'espera és la següent: actualment hi ha 37 peticions pendents d'ingrés. Que la persona beneficiària es troba entre els 5 primers de la llista d'espera.

Atés que este problema no és excepcional i provoca nombrosos problemes en el si de moltes famílies, el Síndic, en la Resolució, amb data 9/11/2015, va considerar preceptiu realitzar les CONSIDERACIONS següents:

1. Considerem raonable que l'Administració prioritze els tràmits per als ingressos en les residències o en els centres ocupacionals que ens ocupen i els qualifique d'urgència en els casos de les persones valorades de dependència i les persones tutelades per l'Administració. En este cas, la persona afectada és una jove amb una situació de dependència en grau, 2 nivell 2, i a pesar de la gravetat podem entendre que criteris professionals decidisquen avançar en la llista d'espera persones que hagen sol·licitat l'ingrés amb posterioritat i tinguen el mateix grau i nivell de dependència, però que acumulen altres circumstàncies que determinen que el seu ingrés siga prioritari. Però en este cas caldrà detallar i explicar els motius de la seua prioritziació.
2. Creiem que la Conselleria ha d'actuar amb una màxima transparència i comunicar als afectats la seua posició en la llista d'espera en el centre en què ha mostrat la seua preferència. Agraïm la precisa informació que la Conselleria ens ha reportat en indicar que «actualment hi ha 37 peticions pendents d'ingrés. La beneficiària està entre els 5 primers de la llista d'espera». Encara que fins i tot s'hauria d'establir més
3. És evident que han transcorregut massa anys a l'espera d'una plaça en un centre ocupacional on una persona jove dependent, afectada per una paràlisi cerebral, pot desenvolupar diversos aspectes cognitius, motrius, físics i psicològics que en la seua residència familiar no pot.

I RECOMANAR a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que:

- Articule un sistema d'informació que permeta a cada moment conèixer el nombre de places disponibles en cada centre residencial i la prevalença de cada usuari i les seues circumstàncies, tot respectant sempre la intimitat i confidencialitat.
- Implemente els recursos pressupostaris necessaris perquè s'amplien els recursos socials destinats a estos col·lectius i s'eviten les llistes d'espera que comporten anys d'espera per a ocupar una plaça en estos recursos específics.

En el moment d'elaborar este Informe no s'ha rebut contestació d'acceptació o de rebuig per part de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

6.2. Valoració presencial grau de discapacitat (queixa núm. 1505360)

La persona promotora de la queixa, amb un grau de discapacitat del 45% reconeguda en l'any 2014, manifesta que pesar de l'agreujament que ha patit en la seua salut física en els últims anys, el Centre de Valoració Base de Discapacitat d'Alacant li continua mantenint el grau. Indica, a més, que ha requerit revisió de grau presencial i no ha sigut atesa.

El Síndic va sol·licitar informe a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives en la qüestió referida al procediment seguit en la seua valoració i, en concret, pel fet de no haver sigut citat de forma presencial en el Centre de Valoració i Orientació de Discapacitats, atés que en la qüestió relativa al grau de discapacitat reconegut el Síndic de Greuges no pot entrar, atés que es tracta d'una valoració tècnica que excedix les competències d'esta institució.

De l'informe de la Conselleria de Benestar Social i de les declaracions de l'interessat es desprén que cadascuna de les valoracions que se li han realitzat s'han fet sense fer una valoració presencial i personal *in situ*, i s'han basant únicament en la documentació aportada.

La valoració a través d'informes de professionals aliens al centre i sense valoració presencial està fonamentada per la Conselleria de Benestar Social en el que disposa el RD 1971/99, de 23 de desembre, de procediment per al reconeixement, declaració i qualificació del grau de minusvalidesa (BOE de 26 de gener de 2000), en concret en l'article 9.4.

Tanmateix, i en relació amb l'assumpte de la necessitat de valoració presencial, a més d'allò que s'ha indicat per la Conselleria de Benestar Social en el seu informe, ha de tindre's en compte el que disposa 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.

L'esmentada norma fa efectiva la possibilitat, establida en el RD 1971/99, de 23 de desembre, que les comunitats autònomes que hagen assumit les competències en la matèria puguen desenvolupar, dins del seu respectiu àmbit, les previsions que esta establira amb vista a la composició, organització i funcions dels equips de valoració i orientació, així com el procediment administratiu per a la valoració del grau de discapacitat.

El capítol III de l'Ordre de 19 de novembre de 2001 regula el procediment per al reconeixement de grau de minusvalidesa a la Comunitat Valenciana i en l'article 9 referit a la Instrucció establira:

Art 9.2. La Instrucció del procediment per a la valoració i qualificació de situacions de minusvalidesa amb vista al reconeixement de grau requerirà els següents actes **i informes preceptius**:

2.1. Citació **per a reconeixement**. Rebuda en forma la sol·licitud, el centre de valoració i orientació de discapacitats notificarà a l'interessat, el dia, l'hora i la direcció en què s'hagen de fer els reconeixements i proves pertinents.

2.2.2 Quan especials **circumstàncies** dels interessats així ho aconsellen els equips de valoració de minusvalideses podran formular el seu dictamen en virtut dels informes mèdics, psicològics o, si s'escau, socials emesos per professionals autoritzats.

La Instrucció a què s'ha fet referència serà aplicable a les revisions del grau de discapacitat iniciades d'ofici o a instància de part (art. 13 de l'Ordre de 19 de novembre de 2001).

Es pot concloure, per tant, que la citació presencial per al reconeixement de grau de discapacitat és un acte preceptiu en la instrucció de l'expedient de reconeixement de grau de discapacitat, i que este acte podrà ometre's sempre que els equips tècnics de valoració consideren que concorren especials circumstàncies en els interessats que aconsellen formular dictamen tècnic en virtut dels informes presentats i que es troben en l'expedient, i no és vinculant la sol·licitud de la persona interessada en el sentit de voler ser valorada presencialment.

La falta de concreció, per part de l'Administració Pública, de les circumstàncies especials per les quals podria considerar-se ometre un acte previst en el procediment com a preceptiu, pot donar lloc a distintes interpretacions depenent de l'equip de valoració tècnica responsable de l'expedient (dins d'un mateix centre de valoració i orientació o entre distintes centres). Este fet pot provocar tracte desigual als ciutadans/es per part de l'Administració Pública i, consegüentment, generar situacions d'inseguretat jurídica.

Per tot això, el Síndic de Greuges, amb data 02/06/2015, **RECOMANA** a la Conselleria de Benestar Social que:

- desenvolupe la normativa que estableix el procediment per al reconeixement, declaració i qualificació del grau de discapacitat en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, i concrete les circumstàncies especials per les quals podria ometre's del procediment l'acte preceptiu de citació per a reconeixement.
- I respecte d'este cas concret, que es justifique i es detalle quines circumstàncies especials es donen en l'interessat per a valorar la seua discapacitat sense revisió presencial i haver efectuat la valoració atenent únicament a les proves documentals.

Rebem escrit de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, amb entrada el 06/10/2015, en el qual se'ns comunicava que:

No s'accepten les recomanacions realitzades pel Síndic de Greuges quant a la necessitat de desenvolupar la normativa que determine què s'entén per circumstàncies especials, ja que estes les determina l'equip de valoració, com també el fet de detallar les circumstàncies especials que es donen en el cas de l'interessat per a valorar la discapacitat sense revisió presencial, ja que no escau, atés que va tindre lloc el 2 d'octubre de 2014.

Davant de la resposta rebuda, considerarem oportú, amb data 15/10/2015, que la Conselleria concretara alguna de les qüestions que suscitaven la seua pròpia resposta i vam dirigir escrit en els termes següents.

Reiteradament rebem en esta institució queixes de ciutadans sobre el que consideren que és una pràctica habitual, i no excepcional, per part dels equips de valoració de la discapacitat el fet de no efectuar la revisió de manera presencial. L'Ordre de 19 de novembre de 2001, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual s'estableix el procediment per al reconeixement, declaració i qualificació del grau de minusvalidesa en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, indica que «quan les especials circumstàncies dels interessats així ho aconsellen els equips de valoració de minusvalideses podran formular el seu dictamen en virtut d'informes mèdics, psicològics o, si escau, socials emesos per professionals autoritzats» (el subratllat

és el nostre).

Considerem d'interès conèixer quantes revisions de grau es produïxen anualment, per exemple l'any 2014, i quantes es van fer de manera presencial i quantes atenent únicament a informes presentats.

A més, el fet de no concretar en la regulació les citades «circumstàncies especials», perquè estes les determina l'equip de valoració, pot implicar una àmplia discrecionalitat als tècnics i inseguretat en els afectats. No observem que hi haja cap problema ni inconvenient per enumerar, encara que siga de manera genèrica, les causes que l'equip de valoració ha de considerar per a exceptuar la revisió presencial.

Després de realitzar dos requeriments, amb dates 23/11/2015 i 15/12/2015, en el moment de redactar este Informe continuem sense haver rebut cap resposta per part de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

6.3. Denegació de prestació econòmica individualitzada. PEI. (queixa núm. 1511861)

El promotor de la queixa manifestava que a l'agost de 2014 va sol·licitar una ajuda complementària de prestació extraordinària (ACPE) per a unes ulleres i, en no rebre cap resposta, al juliol de 2015 va presentar reclamació davant de l'Ajuntament d'Alacant. Amb data 21 d'agost de 2015 l'Ajuntament li va traslladar la resolució amb un any de retard (data de registre d'eixida de 8 d'octubre de 2014) en què li denegaven l'ajuda sol·licitada perquè sobrepassava el límit d'ingressos.

L'interessat és perceptor d'una pensió no contributiva (5.007,80 anual) per incapacitat visual i va percebre en 2014 complement per lloguer d'habitatge per a pensionistes no contributius (505€).

Una vegada sol·licitat l'informe a l'Ajuntament d'Alacant, este indicava que no constava en l'expedient cap document que certificara el lliurament, l'any 2014, de la notificació de denegació de l'ajuda sol·licitada pel promotor de la queixa, com també que el concepte pel qual se sol·licitava l'ajuda (ulleres) no constava en els criteris d'acre. S'hi confirmava que el motiu de la denegació (sobrepasar el límit d'ingrés) era en virtut de la normativa aplicable a la concessió de les ajudes complementàries de prestacions extraordinàries (ACPE).

EL Decret d'aprovació de la normativa aplicable a la concessió d'ajudes complementàries extraordinàries (ACPE). Criteris per a valoració i concessió de sol·licituds, en l'apartat 5.3.4. Pròtesi dental/lents correctores, preveia les despeses de pròtesis dentals així com l'adquisició, reparació i adaptació d'ulleres sempre que existisca informe i prescripció facultativa de la sanitat pública. Estes ajudes seran irrepetibles en un període de 5 anys llevat de les lents correctores que es podran sol·licitar cada 2 anys sempre que la graduació haja augmentat.

Apartat 9. REQUISITS

- No disposar d'ingressos econòmics suficients per a afrontar la situació d'urgència o necessitat tenint esta última acreditada. S'entendrà acreditada esta condició quan la suma total dels ingressos de la unitat familiar no supere la renda per capita establida en l'Ordre d'ajudes de la Conselleria de Benestar Social que regula les Prestacions Individualitzades anualment. (...)

L'any 2014, la llavors Conselleria de Benestar Social, amb data 10 de gener de 2014, i a l'empara de l'Ordre **27/2013, de 26 de setembre, DOCV núm. 7186, de 7 de gener de 2014**, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regulen i es convoquen ajudes en matèria

de servicis socials per a l'exercici 2014 (Línia 2637-PEI d'Emergència i Desenvolupament Personal) i de conformitat al que estableix la **Llei 6/2013, de 26 de desembre, de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2014 (Línia T0228- Pla Concertat)** per a corporacions locals que siguin beneficiàries de subvencions destinades a programes d'emergència social, va dictar la INSTRUCCIÓ núm. 1/2014 “Instruccions que s'ha de seguir en la tramitació de prestacions econòmiques individualitzades reconegudes” que especifica en el seu apartat **5.3.4. DENEGACIÓ**: La denegació d'una ajuda ha de contindre especificació del motiu. Si són diversos, s'especificaren tots. Així mateix, la comunicació a la persona interessada ha de fer-se amb justificant **de recepció, que s'incorporarà obligatòriament a l'expedient**.

3. A. AJUDES D'EMERGÈNCIA:

Són ajudes econòmiques de caràcter extraordinari i destinat a pal·liar aquelles situacions en què puguen trobar-se les persones afectades per un estat de necessitat. Van dirigides a la unitat de conveniència.

Té caràcter finalista i seran incompatibles amb qualsevol altra prestació pública, dret i percepció econòmica o ingrés privat que li poguera correspondre a la persona beneficiària o a un altre membre de la llar, per a la mateixa finalitat.

En casos excepcionals, i en virtut de la gravetat de la situació socioeconòmica justificada en els informes pertinents, podran ser complementàries.

A.1. REQUISITS DELS SOL·LICITANTS

2. Que la renda *per capita* de la unitat familiar a què pertany el sol·licitant no supere la quantia anual de 5.007,80€ (...)

En l'apartat 4. INGRESSOS FAMILIARS

“Es consideraran ingressos familiars la totalitat dels ingressos bruts procedents de tots i cadascun dels membres de la unitat familiar. A tals efectes, es comptabilitzaran tots els ingressos provinents de sous, rendes, propietats, interessos bancaris i pensions o ajudes atorgades per institucions públiques o privades a qualsevol dels membres de la unitat familiar.” (Tots els subratllats són els nostres)

- ANNEX I.2.- TAULA D'INGRESSOS-2014

NÚM. DE MEMBRES	1
INGRESSOS ANUALS BRUTS PERCEBUTS, EN EUROS, FINS A:	
% SUBVENCIÓ	
100	5.007,80

L'anàlisi de la resolució de l'Excm. Ajuntament, objecte de la queixa presentada pel ciutadà, indicava que si bé la denegació de l'ajuda sol·licitada s'ajustava a la normativa aplicable quant a l'import de la totalitat dels ingressos que com a renda havien de tindre's en compte, l'afirmació en el sentit que el concepte pel qual se sol·licitava l'ajuda no estava continguda en els criteris de les ACPE per a l'any 2014 no s'ajustava a la realitat dels fets, ja que es preveien en l'apartat 5.3.4.- Pròtesi dental/Lents correctores.

El Síndic va dictar Resolució, amb data 10/12/2015, en els termes següents:

RECOMANACIÓ a l'Excm. Ajuntament d'Alacant que, en situacions com l'analitzada, s'extremen al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, així com de la Normativa aplicable a la concessió de les Ajudes Complementàries de Prestacions extraordinàries (ACPE) aprovada per Excm. Ajuntament d'Alacant mitjançant un decret de l'alcaldia-presidència, amb data 26 d'octubre de 2012, i en especial a l'obligatorietat que els justificants

de recepció de les notificacions formen part dels expedients.

SUGGERIMENT a l'Excm. Ajuntament d'Alacant perquè, en situacions com l'analitzada, en la qual la pensió no contributiva es concedix per motius d'incapacitat sensorial (falta de visió) acreditada pels informes mèdics corresponents que certifiquen la necessitat d'utilització de lents correctores, es prioritze la concessió de l'ajuda per a l'adquisició d'estes lents.

SUGGERIMENT a l'Excm. Ajuntament d'Alacant que es tinguen en compte els greus problemes específics que afecten l'autonomia personal derivada de la falta de visió, i a fi d'aconseguir el seu normal desenvolupament humà i social, si hi ha supòsits d'excepcionalitat, **REVISE** l'expedient de sol·licitud del promotor de la queixa i modifique la seua denegació.

En el moment d'elaborar este Informe no hem rebut contestació sobre si s'acceptava la nostra resolució o no per part de l'Excm. Ajuntament d'Alacant.

6.4. Queixa núm. 201405316: cobertura d'atenció primerenca a menors. Admissions en Centre d'Atenció Precoç d'Orihuela.

L'autora de la queixa, en el seu escrit inicial de data 31/03/2014, substancialment, manifestava els fets i les consideracions següents:

- Que és mare d'un menor, nascut en data 24/11/2012 (en eixe moment d'1 any d'edat).
- Que, denunciava:

(...) la situació en què es troba el meu fill, i que considere que vosté ha de conèixer, atesa la impotència que em genera com a mare la situació que afecta tots els xiquets menors de 6 anys del meu municipi, Bigastro (Alacant).

El meu bebé (actualment de 16 mesos), des dels sis va ser valorat pel seu pediatre habitual d'un problema de psicomotricitat. Des de llavors, i fins avui, un neuropediatre especialitzat li ha diagnosticat un problema de motricitat (hipotonia muscular) i microcefalea provocat per un retard de mielinització, la qual cosa comporta que les seues neurones no treballen i envien impulsos nerviosos al ritme adequat per a la seua edat. El tractament indicat, i immediat per a garantir que no empitjore, ha sigut des del principi l'estimulació primerenca amb fisioteràpia i rehabilitació.

La problemàtica sorgix perquè el centre a què ha d'acudir el bebé per a iniciar el seu tractament és el Centre Públic d'Atenció Precoç d'Orihuela. Sembla que, per motius purament administratius i sobretot econòmics, este Centre està denegant (des de fa més d'un any) l'ingrés de xiquets/es que no pertanguen a Orihuela i exigix als municipis comarcals que vulguen accedir al servici un conveni de col·laboració amb els ajuntaments, amb el pagament previ.

Esta situació ens pareix totalment desproporcionada, sectorial i injusta. S'està negant un tractament a un xiquet que té reconeguda l'atenció sanitària d'este tipus fins als 6 anys d'edat.

Crec que parle per totes les famílies afectades de la meua localitat en dir que és vergonyós que es jugue amb la salut i benestar dels nostres fills/es, que anteposen decisions purament polítiques i traves administratives per a no oferir solucions i, sobretot penós comprovar com "els uns i els altres" eludixen responsabilitats i

intenten que el problema no “es pose a la seua teulada”.

Per culpa d'això, hem hagut de denunciar, primer davant dels servicis socials del nostre municipi, com també davant la Secció de Persones amb Discapacitat de la Direcció Territorial de la Conselleria de Benestar Social d'Alacant i, a través d'esta missiva la situació i, en segon lloc ens hem vist obligats a proporcionar al xiquet la seua teràpia a través d'un centre privat, una decisió que desconeixem fins a quan podrem mantindre (ja que tant el meu marit com jo ens trobem en situació de desocupació).

Li sol·licite encaridament que des del seu lloc i responsabilitat faça les gestions necessàries per a conèixer de primera mà què està ocorrent, i puga mitjançar en una solució a favor únicament dels menors perquè el Centre d'Atenció Precoç d'Orihuela torne al seu funcionament habitual. Que este torne a prestar un servici COMARCAL i PÚBLIC, i que cap xiquet/a siga privat/da d'una assistència NECESSÀRIA, LEGÍTIMA I JUSTA.

Una vegada obtinguts els informes pertinents de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, es va verificar la situació denunciada per la promotora de la queixa.

Després de l'esmentada verificació i en haver constatat que el menor no estava sent en cap CAT públic, el Síndic de Greuges va emetre en data 5 d'agost de 2015 com a consideració general la següent:

les demores en l'assistència, així com en l'aplicació de tractaments assistencials i/o preventius, fan que els beneficiaris afectats (en este cas un menor d'edat) troben 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 són agreujats per circumstàncies personals del pacient i el seu entorn familiar.

Per tot això, per Resolució de data 23 de novembre de 2011, el Síndic de Greuges **VA SUGGERIR** a la **Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives** que extremara al màxim la diligència en les actuacions dels centres d'atenció primerenca, a fi de garantir els tractaments i/o prestacions assistencials als menors per mitjà de l'adopció de les mesures organitzatives oportunes, i que complira així amb el principi d'eficàcia constitucionalment reconegut. Així mateix, per al cas objecte de la present queixa, li **SUGGERISC** que, tan ràpidament com siga possible, assigne plaça en un CAT al fill de l'autora de la queixa.

En data tancament del present Informe, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives no s'ha pronunciat respecte dels SUGGERIMENTS realitzats pel Síndic de Greuges, a pesar d'haver sigut requerit fins a tres vegades (05/08/2015; 30/09/2015; 23/11/2015).

7. Drets en relació amb la igualtat entre dones i homes

En l'Àrea d'Igualtat s'han formulat davant del Síndic de Greuges l'any 2015 un total de 14 queixes, el mateix nombre que les presentades l'any 2014.

Algunes de les queixes presentades estan relacionades amb altres anteriors, per motius semblants, promogudes per distints ciutadans o ciutadanes i en les quals el Síndic ha emés resolucions, la majoria acceptades per la Conselleria però sense que s'hagen resolt satisfactòriament en el temps.

7.1. Queixes referents a l'obligatorietat de portar faldes, en els actes oficials, per a les dones que formen part de la Societat Artística Musical d'Alginet.

Són dues les queixes que sobre esta qüestió van tindre entrada al gener de 2015. Queixa **núm. 15000137** promoguda per la Intersindical Valenciana i la queixa **núm. 1501647** presentada per l'Associació de Dones Eleanor Roosevelt.

Ambdues queixes estaven referides al fet que obligar les dones que formaven part de la Societat Artística Musical d'Alginet a dur falda en els concerts podia vulnerar els drets relatius a la igualtat entre dones i homes previstos en la **Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva entre dones i homes**, com també la **Llei 9/2003, de 2 d'abril, de la Generalitat, per a la igualtat entre dones i homes**.

El Síndic, en compliment del que disposen les lleis referides en el paràgraf anterior, com també l'art. 4.5 de la **Llei orgànica 1/2002, de 22 de març, reguladora del dret d'associació**, va sol·licitar informe a l'Excm. Ajuntament d'Alginet sobre:

- L'existència o no de dependència directa o indirecta o de qualsevol altre tipus, entre l'Excm. Ajuntament d'Alginet i la Societat Artística Musical d'Alginet
- Còpia dels Estatuts de la Societat Artística Musical d'Alginet.
- Còpia del document i/o acta de la Societat Artística Musical d'Alginet en el qual s'aproven els requisits relatius al vestuari en actes oficials, concerts i cercaviles de les persones integrants d'esta Societat Musical.
- Informe, si n'hi ha, de les partides pressupostàries i/o subvencions que es destinen anualment a la Societat Artística Musical d'Alginet.
- Informe sobre les actuacions municipals realitzades per a garantir el compliment de la Llei 9/2003, de 2 d'abril de la Generalitat, per a la igualtat de dones i homes.

Com també a l'Excma. Diputació de València, en els termes següents:

- Informe sobre l'existència o no de dependència directa o indirecta o de qualsevol altre tipus, entre l'Excma. Diputació Provincial de València i la Societat Artística Musical d'Alginet.
- Informe, si n'hi ha, de les partides pressupostàries i/o subvencions que es destinen anualment a la Societat Artística Musical d'Alginet.
- Informe sobre les actuacions de l'Excma. Diputació Provincial de València realitzades per a garantir el compliment de la Llei 9/2003, de 2 d'abril de la Generalitat, per a la igualtat de dones i homes, en relació amb institucions i/o associacions de naturalesa semblant a la qual provoca el motiu de la queixa i que siguen receptores de subvencions per part de la Diputació.

L'Excma. Diputació Provincial de València, en escrit remés al febrer de 2015 com a resposta a l'informe sol·licitat, ens manifestava que, encara que no hi havia cap vinculació amb la Societat Artística Musical d'Alginet, sí que tenien dues línies d'ajudes dirigides a les societats musicals en què esta Societat Musical podia concórrer, com així ho havia fet l'any 2014, traslladava els ACORDS adoptats en el Ple de la institució al febrer de 2015, en els termes següents:

1. Que la Diputació de València inste la Societat Artística Musical d'Alginet a respectar el dret de cadascuna de les dones integrants que ho desitge, a triar

lliurement.

2 Que cap associació o col·lectiu que no respecte en tota la seua extensió la llibertat de decisió i la plena igualtat entre homes i dones pugua rebre cap subvenció pública de la Diputació de València.

Al març de 2015, sense que s'haguera requerit cap informe per part d'esta institució a la Societat Artística Musical d'Alginet, vam rebre escrit signat pel president de la SAM d'Alginet en què ens comunicava que s'havia canviat la normativa de règim intern respecte de la vestimenta de les dones integrants de la banda i podien triar vestir falda o pantaló en els concerts. Indicava també que s'havia considerat convenient sol·licitar un informe a l'assessor jurídic de la FSMCV per a les societats musicals sobre el tema.

L'Excm. Ajuntament d'Alginet, al juny de 2015, després de dos requeriments per part d'esta institució en què reclamaven l'informe inicial, ens manifestava que:

La Societat Musical està ubicada en un edifici de titularitat municipal, on s'han fet i es faran obres amb càrrec a pressupost públic.

Que la utilització d'eixes instal·lacions està subjecta al règim establert pel document d'autorització de 26 de gener de 1995 (acord del Ple de l'Ajuntament de 24 de novembre de 1994) i que és d'aplicació durant 50 anys des de la seua signatura.

Que la còpia dels Estatuts de la Societat Musical, o els possibles documents que aproven requisits de vestuari, concerts i cercaviles, hauria de sol·licitar-se a la mateixa Societat.

Que anualment es destina 1 partida de subvenció, que enguany puja a la quantitat de 67.400 €. Això sense perjudici, com s'ha dit, de reparacions i fins i tot obres de nova planta que es realitzen amb càrrec al pressupost públic.

Finalment, com a mesures o actuacions desenvolupades per a garantir el respecte i aplicació dels preceptes de la legislació sobre la igualtat, estes ha sigut la intermediació entre la Societat Artística Musical i les persones directament afectades per la norma de referència, així com el diàleg amb pròpia presidència de la Societat. Una norma que, en l'actualitat, ja ha sigut canviada, de manera que hi ha llibertat per a posar-se falda o pantaló, tal com es va aprovar recentment per la pròpia Societat.

Vam traslladar les dues respostes a les promotores de les queixes, i atés que el motiu de la queixa havia sigut esmenat per l'esmentada Societat Artística Musical, van sol·licitar que la tancàrem.

7.2 Queixes referents al funcionament dels punts de trobada familiar

A la Comunitat Valenciana hi ha dèsset punts de trobada, setze dels quals depenen de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i un de l'Excm. Ajuntament de València.

En 2015 s'han presentat quatre queixes, el doble que l'any anterior, sobre el funcionament dels punts de trobada familiar (PEF) i la meitat de les quals són sobre el PEF que depèn de l'Excm. Ajuntament de València.

En l'apartat relatiu a la situació general dels drets ja s'ha fet la valoració del funcionament

dels punts de trobada i ens hi remetem.

Queixa núm. 1510558: la promotora planteja dues qüestions, l'una relativa a la no-existència en el PEF de València de llibre de reclamacions i l'altra referida a la situació d'ansietat i problemes de salut de la menor derivada, segons els sue parer, per la forma d'actuar de l'equip professional del PEF en no saber resoldre les reticències i la seua negativa a veure els seus iaies paterns.

La realitat és que, segons l'informe del mateix PEF, no s'han pogut realitzar cap de les visites programades amb els iaies paterns ni amb el progenitor, quan este té permís carcerari, des que a l'octubre de 2014 el PEF va comunicar al jutjat l'inici de la intervenció fins al setembre de 2015.

En l'últim Informe del PEF al jutjat, amb data juliol 2015 en l'apartat de valoració conclou amb un últim punt on textualment indica:

En estes condicions és clarament inviable per part d'este recurs complir amb la demanda realitzada pel jutjat derivant quant al restabliment de la relació de la menor amb el progenitor i família extensa paterna i no és possible, atés que no es constata la necessària voluntarietat en la guardadora, recomanar alguna atenció alternativa que evite, ja siga l'ansietat i angoixa de la menor davant del plantejament de la comunicació amb la família paterna, ja siga les conseqüències emocionals que la restricció forçosa d'esta comunicació fa preveure a mitjà termini. (Els subratllats són nostres).

A l'hora de redactar este Informe estem en període d'al·legacions de la promotora de la queixa.

Queixa núm. 1512888: la promotora planteja que des del PEF, dependent de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, s'estan posant traves perquè tant ella (àvia) com sa mare (besàvia) de la família paterna, puguen visitar la menor, i hi ha disponibilitat favorable a estes visites per part de la progenitora custòdia.

Així mateix, lamenta la lentitud amb la qual el PEF emet els informes al jutjat i demana el canvi de modalitat de visites, atesos els avanços en la relació de la menor amb el progenitor (no custodi) i la família paterna extensa. Tot això en un marc de sobrecàrrega de treball i condicions de saturació (diverses famílies en un mateix espai a la mateixa hora) que existix en este Punt de Trobada Familiar.

Després de la sol·licitud d'informe a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i les al·legacions per part de la promotora de la queixa, el Síndic emet, al desembre de 2015, una resolució dirigida a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives amb els següents:

SUGGERIMENTS.

PRIMER. Que el Punt de Trobada, en el cas d'acord entre les parts, i salvaguardant l'interés superior del menor, facilite de forma diligent que estos acords es duguen a terme i promoga, per mitjà dels informes pertinents, les modificacions necessàries en el règim de visites a fi d'aconseguir l'autonomia de les famílies a relacionar-se de forma satisfactòria.

SEGONA. Que s'extreme el zel perquè les actuacions del Punt de Trobada es realitzen per personal amb la preparació i qualificació professional suficient i mètodes d'intervenció adequats a la matèria que tracten, amb la finalitat

d'aconseguir el major benestar dels menors, les persones beneficiàries dels punts de trobada familiar, i que tant per a estos, com per a les persones usuàries, no implique tampoc un major patiment del que ja experimenten a causa de la conflictivitat de les seues relacions personals i en este sentit curen al màxim la seua relació amb ells.

A l'hora de redactar este Informe, encara no hem rebut contestació d'acceptació o no de la resolució efectuada pel Síndic per part de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

7.3 Queixa referent als fons d'emergència contra la violència sobre la dona

Queixa núm. 1507555: la promotora de la queixa ens indica que havia presentat amb data 30 de desembre de 2014 una sol·licitud d'Ajuda d'Emergència per a Dones Víctimes de Violència sobre la Dona, en la llavors Conselleria de Benestar Social, a l'abril de 2015 encara no havia rebut cap resposta ni s'havia resolt el seu expedient.

Després de demanar el preceptiu informe inicial a la Conselleria i després de dos requeriments al juny de 2015 no s'havia rebut cap informe.

La promotora de la queixa, amb data 19 de juny de 2015, ens va enviar escrit de sol·licitud de tancament en què explicava que havia tornat a sol·licitar l'ajuda en 2015 i des de la Conselleria se li havia informat que per a optar a l'ajuda havia de retirar la sol·licitud de l'any anterior, i atesa la necessitat imperiosa d'esta, havia retirat la sol·licitud corresponent a 2014. Vam tancar la queixa.

Amb data d'1 de juliol de 2015, després del tancament de la queixa, va tindre entrada en esta institució l'informe inicial sol·licitat a la llavors Conselleria de Benestar Social, en què ens confirmava els punts referits en l'escrit de sol·licitud de tancament de la interessada, i a més ens comunicava que, a la interessada, se li havia concedit al maig de 2015 l'Ajuda d'Emergència per a Dones Víctimes de Violència, per un import de pagament únic de 100 euros. Vam tancar la queixa.

7.4 Queixa referent als centres de servicis socials especialitzats en dones en risc d'exclusió

Queixa núm. 1513219: amb data 3 de novembre de 2015 té entrada la queixa en esta institució en què la promotora, resident en un centre especialitzat en dones en exclusió social, embarassada i mare de dos menors de 9 anys, ens trasllada una situació de violència dins del centre, generada per una de les dones internades cap a ella i els seus fills, així com a altres dones residents. Igualment ens trasllada que la situació és insostenible, relata situacions molt concretes com ara que les dones a la nit no s'atreixen ni a anar al bany per por de les agressions, i que hi ha uns quants part de lesions de l'hospital com també denúncies en comissària.

Manifesta que esta situació és coneguda per la direcció del Centre però fins a hores d'ara no ho han solucionat.

El Síndic, davant de la gravetat de la situació descrita, va sol·licitar amb data 5 de novembre de 2015 informe urgent per part del Servici d'Inspecció de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, sobre les circumstàncies descrites per part de la promotora de la queixa.

Amb data 23/12/2015 de registre d'entrada en esta institució es va rebre informe de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que indicava:

Des de Vicepresidència d'Igualtat i Polítiques Inclusives de la Generalitat volem demanar disculpes en nom de l'Administració per les difícils circumstàncies viscudes i que no responen, en cap cas, a la funció social i de protecció dels nostres centres.

En el cas concret de (...), des de la Direcció General d'Igualtat de Gènere ha estat traslladada a un habitatge tutelat ja que és el recurs més adequat al seu perfil psicosocial. No obstant això, tenim el repte de redefinir els recursos públics destinats tant a dones víctimes de violència de gènere com a dones amb exclusió social, i als seus fills i filles, per a complir la llei actual i donar una resposta individualitzada a cada realitat. La situació general tant de recursos com de polítiques en salut mental a la Comunitat Valenciana és molt deficitària, per això, fins a hores d'ara, s'han utilitzat altres servicis i recursos (no especialitzats) per a donar resposta a les persones amb malaltia mental que provoquen difícils situacions tant a les usuàries com als treballadors i treballadores que han de mitjançar i intervindre sense tindre formació específica en salut mental ni en psiquiatria. No obstant això, des del Govern valencià estem treballant per a evitar que estes situacions que afecten directament la recuperació social i la rehabilitació de les persones usuàries, i es diferencien els recursos de violència de gènere, d'exclusió social i de malaltia per a donar un servici més personalitzat i humà.

Una vegada traslladada la resposta a la promotora de la queixa i transcorreguts dos mesos, i a la vista de l'informe de l'Administració, vam tancar la queixa.

8. Iniciatives del Síndic de Greuges en la seua labor de defensor dels drets dels ciutadans i les ciutadanes

La funció del Síndic de Greuges com a defensor dels drets i les llibertats dels ciutadans i les ciutadanes de la Comunitat Valenciana no solament comporta l'atenció de les queixes presentades per persones afectades, sinó que requereix l'exercici actiu de la labor de supervisió de l'actuació de l'Administració Pública que per llei té encomanada.

En esta labor d'exercici actiu de les seues funcions, el Síndic de Greuges considera indispensable mantindre un contacte directe i permanent amb organitzacions i persones afectades, com també amb ONG que exercixen la seua labor en els diversos àmbits de l'acció social.

D'esta manera, el Síndic de Greuges pot disposar la informació necessària per a conèixer els problemes que afecten la població en general i la més vulnerable en particular, com també les respostes que les diverses administracions públiques donen a estos.

Per este motiu, durant l'any 2015 el Síndic de Greuges ha creat dos observatoris l'objectiu dels quals és oferir un espai obert en què els ciutadans i ciutadanes i les organitzacions d'acció social puguen fer arribar al Síndic de Greuges els problemes que els afecten.

Ens referim a continuació a cadascun dels dos observatoris creats:

- OBSERVATORI DEL MENOR DEL SÍNDIC DE GREUGES

Per decisió del Síndic de Greuges, ratificada en Junta de Coordinació del 28/09/2015, es va constituir en esta institució l'Observatori del Menor.

L'objectiu principal de l'Observatori del Menor del Síndic de Greuges és crear un espai en què poder mantindre un contacte permanent amb professionals i entitats de l'àmbit de la infància i l'adolescència a fi de conèixer situacions en què pogueren estar compromesos els drets i les llibertats reconeguts a les persones menors d'edat.

Cal destacar, com a objectius funcionals de l'Observatori del Menor del Síndic de Greuges, els següents:

- Generar un espai de reflexió en què es puguen elaborar propostes de millora dirigides a les administracions competents, amb l'objectiu de millorar l'actual Sistema de Protecció a la Infància i Adolescència de la Comunitat Valenciana.
- Donar a conèixer la figura del Síndic de Greuges entre les persones professionals del sector.
- Donar a conèixer les funcions atribuïdes al Síndic de Greuges en la seua funció de defensor dels drets de la infància i l'adolescència.
- Donar a conèixer el procediment de tràmit seguit pel Síndic de Greuges en la gestió de les queixes: queixes d'ofici i queixes presentades pels interessats (tutors, professionals i menors).
- Millorar el coneixement que tenen les persones menors d'edat de la institució del Síndic de Greuges i elaborar propostes perquè la coneguen.
- Promoure i potenciar el coneixement que tenen menors i professionals dels drets reconeguts a la infància i la seua forma d'exercici.

L'Observatori del Menor del Síndic de Greuges funciona en ple i en comissions o grups de treball.

El ple, que es reuneix en sessió ordinària amb periodicitat trimestral, ha dut a terme durant 2015 dues reunions, en què s'han posat en coneixement del Síndic distintes problemàtiques que afecten la infància i l'adolescència (assetjament escolar, atenció sanitària a menors estrangers, prestacions econòmiques a les famílies d'acollida, etc.) i que han donat lloc a l'obertura de queixes d'ofici i a la constitució de grups de treball (exercici de la tutela de menors per l'Administració autonòmica).

El grup de treball constituït a fi d'estudiar "l'Exercici de la tutela de menors per l'Administració autonòmica" s'ha reunit una vegada durant 2015 i manté un treball constant en línia. La finalització de l'activitat d'este grup de treball està prevista per a març de 2016 i es presentarà el seu informe final en el primer semestre de 2016.

- OBSERVATORI PER A LA DEFENSA DELS DRETS DE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT

La situació d'especial fragilitat que pot concórrer en les persones grans, les persones amb discapacitat i les persones dependents o altres col·lectius, aconsella la creació d'un Observatori que supervise, de manera molt particular, el compliment de les obligacions que les administracions públiques de la Comunitat Valenciana han d'assumir per a garantir els drets reconeguts legalment als col·lectius esmentats.

Per decisió del Síndic de Greuges, ratificada en Junta de Coordinació de l'1 de **desembre de 2015**, es va constituir en esta institució l'Observatori per a la Defensa dels Drets de les

Persones en Situació de Vulnerabilitat.

L'objectiu principal de l'Observatori és crear un espai de comunicació i intercanvi en què poder mantindre un contacte permanent amb professionals i entitats que desenvolupen la seua labor en l'àmbit de la discapacitat, la dependència, l'atenció a persones majors i a altres col·lectius en situació d'especial vulnerabilitat, a fi de conèixer, analitzar i valorar els problemes que, diàriament, afecten els integrants dels grups socials esmentats. Este dispositiu dinàmic s'hauria de configurar com un instrument de suport a la labor del Síndic de Greuges a l'hora d'elaborar recordatoris del deure de compliment de la normativa vigent, de recomanacions o de suggeriments, dirigits a les administracions públiques valencianes, una funció que té encomanada per l'Estatut d'Autonomia i per la seua legislació de desplegament.

Sense ànim d'establir un nombre limitat, cal destacar com a objectius funcionals de l'Observatori per a la defensa dels drets de les persones en situació de vulnerabilitat del Síndic de Greuges els següents:

- Compartir, analitzar i difondre tot tipus d'informacions relatives a la situació de les persones en situació de vulnerabilitat, amb especial atenció a les seues necessitats i les seues demandes.
- Generar un espai de reflexió en què es puguen elaborar propostes de progrés dirigides a les administracions competents, amb l'objectiu de millorar les actuacions que, en matèria d'atenció a persones majors, amb discapacitat, persones en situació de dependència i altres col·lectius en situació de vulnerabilitat, es desenvolupen en el territori de la Comunitat Valenciana.
- Vigilar els escenaris de risc que pogueren derivar en situacions d'exclusió social, per a elaborar indicadors d'alerta primerenca.
- Analitzar les tendències de futur que puguen condicionar els drets i el benestar dels grups socials assenyalats, de manera que siga factible avançar actuacions preventives.
- Promoure l'intercanvi d'informació i experiències amb institucions d'àmbit nacional i internacional relacionades amb els objectius d'este Observatori.
- Seleccionar i difondre iniciatives i bones pràctiques recomanables en els àmbits de polítiques públiques i actuacions privades.
- Fomentar, entre la societat valenciana, la sensibilitat respecte dels drets de les persones en situació de vulnerabilitat, i promoure la defensa de la igualtat d'oportunitats i de la no-discriminació, com també de les polítiques que garantisquen l'accessibilitat universal a tots els beneficis i els drets.
- Donar a conèixer les funcions i actuacions del Síndic de Greuges en el seu paper de defensor dels drets de la ciutadania davant de l'acció o inacció de les administracions públiques.
- Donar a conèixer el procediment de tràmit seguit pel Síndic de Greuges en les seues diverses actuacions: queixes d'ofici, queixes presentades per les persones interessades (tutors, professionals, associacions, etc.) i informes especials a les Corts Valencianes.
- Millorar el coneixement que tenen les persones en situació de vulnerabilitat de la institució del Síndic de Greuges i elaborar propostes perquè la coneguen.

L'Observatori per a la Defensa dels Drets de les Persones en Situació de Vulnerabilitat del Síndic de Greuges funcionarà en ple i en comissions de treball.

El ple tindrà una representació plural dels distints sectors de la societat civil interessats en la promoció i protecció dels drets de les persones majors, de les persones amb discapacitat, de

les persones dependents i d'altres col·lectius en situació de vulnerabilitat. Entre d'altres, hi estaran representades:

- Organitzacions no governamentals de defensa dels drets dels col·lectius indicats.
- Organitzacions sindicals.
- Organitzacions socials i professionals (de medicina, dret, psicologia, treball social, educació social, etc.).
- Universitats i persones expertes en la matèria.

La sessió constitutiva del ple de l'Observatori està prevista que es desenvolupi al febrer de 2016.

b) ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

1. Introducció

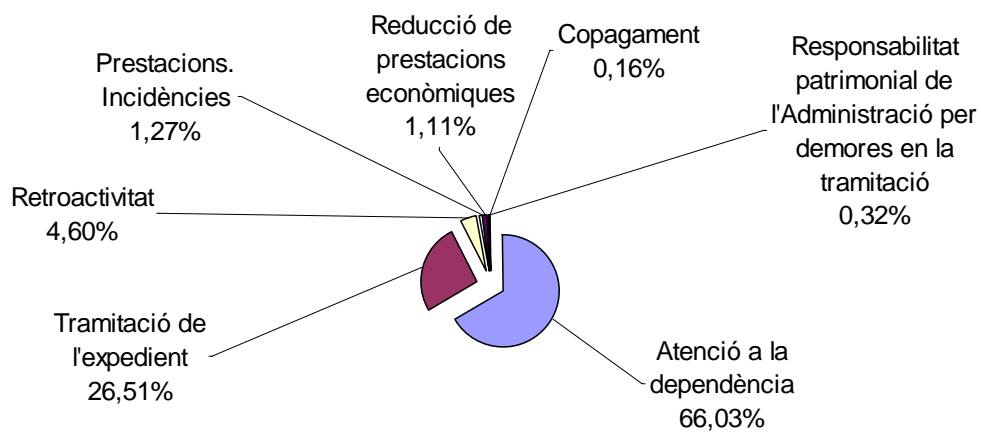
En matèria d'atenció a la dependència, les persones afectades van plantejar davant d'esta institució en 2015 un total de 630 queixes.

Quant a l'evolució de les queixes presentades en esta matèria en els últims sis anys ha sigut la següent: 1.864 queixes en 2008, 948 queixes en 2009, 1.541 en 2010, 1.254 en 2011, 2.254 en 2012, 1.758 en 2013 i, finalment, 877 en 2014.

Hi observem, per tant, una significativa disminució de les queixes presentades pels ciutadans en esta matèria, ja que és la xifra més baixa dels últims 6 anys.

2. Atenció a la dependència en xifres

Àrea d'Atenció a la Dependència	Queixes
Atenció a la dependència	416
Tramitació de l'expedient	167
Retroactivitat	29
Prestacions. Incidències	8
Reducció de prestacions econòmiques	7
Responsabilitat patrimonial de l'Administració per demores en la tramitació	2
Copagament	1
Total Àrea d'Atenció a la Dependència	630



2. Queixes relatives a l'aplicació de la Llei de la dependència

S'ha pogut comprovar en l'estudi de les queixes referides a l'atenció a la dependència que la problemàtica manifestada és recurrent en allò que afecta temes molt concrets que han sigut especificats ja en la part general d'esta àrea.

A fi de donar una adequada il·lustració de la problemàtica plantejada en una qüestió tan sensible com és la dependència, detallarem cada tema fent una anàlisi resumida de les queixes més representatives.

1. Demora en la resolució del PIA

Pot ser qualificada com la qüestió més recurrent de les reclamacions plantejades pel ciutadà en allò relatiu a l'atenció a la dependència. Convé recordar que el termini legalment establert per a la tramitació dels expedients de dependència està legalment fixat en sis mesos des de la data de presentació de la corresponent sol·licitud.

Creiem necessari destacar que continuem detectant, igual que en l'any 2014, una especial situació pel que fa a persones de molt avançada edat, majors de 85 anys i de més de 90, que comproven com la tramitació dels seus expedients s'allarga inexplicablement en el temps i que han d'acudir de forma reiterada al Síndic de Greuges a fi que es resolga el seu expedient i s'ha arribat a computar la instrucció de fins a tres queixes en tres anys, i es presenta la lamentable circumstància de la seua defunció en la tramitació de l'última, sense que ni tan sols s'haja resolt la seua valoració.

Com a exemple d'això, hem seleccionat les següents queixes com les més representatives.

Queixa núm. 1412406

El seu promotor informa que al febrer de 2010 va sol·licitar el reconeixement de la situació de dependència de la seua mare, i al juny de 2010 li va ser reconegut un grau 2, nivell 1 de dependència. Al juliol de 2010 va sol·licitar una prestació econòmica vinculada al Servei de Centre de Dia.

Sense rebre Resolució de PIA, es presenta al febrer de 2014 una sol·licitud de revisió de grau de dependència davant del deteriorament de salut de la seua mare, que va comportar que a l'abril de 2014 haguera d'ingressar en un centre residencial.

Davant d'esta nova situació, se sol·licita el canvi de prestació a una altra vinculada al servei residencial.

Al setembre de 2014 reben la proposta del PIA on s'aposta per una prestació econòmica vinculada al servei residencial (401,20 euros/mes), i remet l'acceptació de la proposta a l'octubre de 2014 sense que siga resolt el seu expedient ni haja sigut atesa la sol·licitud formulada de revisió de grau realitzada a principis de 2014 en el moment de presentar la seua queixa davant del Síndic de Greuges al desembre de 2014.

En l'informe de Conselleria de Benestar Social que es remet al Síndic de Greuges, s'indica que s'està a l'espera de la resolució definitiva del Programa Individual d'Atenció sense que s'acompanye cap tipus de justificació en relació amb el retard que patix l'expedient reclamat.

En la resolució que elabora el Síndic es detallen totes les argumentacions assenyalades per la Conselleria que excusaven la tardança en la resolució de l'expedient i mantenen que no es pot atribuir en cap cas a la passivitat o inacció dels òrgans encarregats de la seua tramitació. Esta manifestació és desvirtuada pel fet que en cap moment s'acredita per part de l'Administració que eixa lamentable demora siga atribuïble al ciutadà. De l'estudi del cas es comprova que el ciutadà ha complit tots els requisits exigits des de l'inici del seu expedient i l'Administració no referix, en cap moment, omissió o negligència per part de l'interessat i assenyalem la nombrosa jurisprudència **de la Sala Contenciosa Administrativa del TSJ de la Comunitat Valenciana** que preveu este fet com a causa determinant en la generació del dret a indemnització, que naix de la responsabilitat patrimonial de l'Administració.

Ressaltem també que la referència de Conselleria justificant que la impossibilitat a determinar una data probable de resolució l'expedient s'enquadra dins de “les lògiques vicissituds en la seua tramitació” no pot ser acceptada en un cas en què la demora no és d'un poc més dels sis mesos establits per a la seua resolució sinó que ens trobem amb una demora de més de 5 anys que en absolut és excusable com una vicissitud.

Dirigim les nostres recomanacions a la necessitat de la urgent resolució de l'expedient de la ciutadana per part de Conselleria, i resulten acceptades però sense cap concreció de data de resolució.

La queixa es tanca al maig de 2015 sense que haja sigut resolt el PIA i ni tan sols haja sigut emesa la resolució de la revisió de nou grau sol·licitada.

Queixa núm. 1505862

El seu promotor ens informa que van presentar sol·licitud de reconeixement de situació de dependència de sa mare al juny de 2007, i que es troba atesa en un centre de dia sense que fins al moment de presentar la queixa al març de 2015 s'haguera resolt el PIA.

És a dir, havien transcorregut 93 mesos des de la sol·licitud.

La Conselleria de Benestar Social, en el seu informe de juliol de 2015, assenjala que en 2008 li va ser reconegut un grau 2, nivell 1 de situació de dependència, però sense arribar a determinar una probable data a la resolució de l'expedient.

El Síndic elabora a l'agost de 2015 la seua resolució i en l'anàlisi a l'informe de l'Administració ressalta com paradoxal l'afirmació sobre la prioritització d'aquelles sol·licituds de persones amb més grau de dependència i, per tant, amb més necessitats d'atenció quan ens trobem en este cas amb una persona dependent que té reconegut des de fa ja 7 anys, amb un nivell de dependència severa, i continua sense ser resolt el seu PIA.

Després de la realització de dos requeriments de resposta a la nostra resolució dirigits a Conselleria, l'últim d'octubre de 2015, el promotor de la queixa ens comunica que ha sigut resolt l'expedient de sa mare amb data juny de 2015 i ha percebut els retards corresponents. Agraïx la intervenció de la nostra institució i sol·licita el tancament de la queixa, cosa que duem a terme i ho comuniquem a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, però **en el Síndic no hem rebut de l'Administració cap informació sobre la resolució de l'expedient.**

Queixa núm. 1410133

En la tramitació d'esta queixa, que s'inicia a l'octubre de 2014, informem a l'Administració de l'existència d'altres dues queixes anteriors pel mateix motiu i que van ser tancades després de l'acceptació de la nostra recomanació en el sentit que ES RESOLGUERA URGENTMENT l'expedient de la persona dependent que, a l'octubre de 2014 tenia 87 anys, i s'assenyalava que la seua sol·licitud de reconeixement de situació de dependència va ser presentada al maig de 2011 i el seu expedient no havia sigut resolt.

En l'informe que Conselleria remet al Síndic no es concreta en cap moment cap termini per a resoldre l'expedient a pesar que s'assenyala que al gener de 2012 s'havia fet la seua valoració, sense que esta haguera sigut resolta.

En la resolució del Síndic de febrer de 2015 s'assenyala que, davant del fet de l'existència de dues queixes anteriors en què s'havien acceptat les nostres recomanacions cal tindre en compte l'impacte negatiu que sobre la confiança del ciutadà en l'Administració es genera com a conseqüència del reiterat incompliment d'una obligació acceptada en el procediment de l'estudi d'una queixa anterior.

Es reiteren les nostres recomanacions d'urgent necessitat en la resolució del PIA de la persona dependent, com també que la conseqüència d'absència de la preceptiva resolució és agreujada pel fet que **la persona dependent té 87 anys**, amb la qual cosa el pas del temps disminueix, encara més si és possible, la possibilitat de desenvolupament d'una vida digna.

A la fi del mes de febrer de 2015, i esperant l'informe d'acceptació a la nostra resolució per part de Conselleria, rebem comunicació dels familiars de la persona dependent en què ens informen de la defunció d'aquella, per la qual cosa hem de tancar la queixa quan ni tan sols s'ha arribat a reconèixer el seu grau de situació de dependència.

Queixa núm. 1502941

Ens trobem davant del cas d'una anciana que té 96 anys, l'expedient de la qual porta 36 mesos en tramitació, i el retard en la seua resolució va ser reclamat en l'anterior queixa núm. 1407786, que va ser tancada després de ser acceptada per la Conselleria de Benestar Social la recomanació recollida en la resolució del Síndic de Greuges que reclamava la urgent necessitat de resolució de l'expedient d'esta anciana.

La seua sol·licitud es va presentar al juny de 2012 i al febrer de 2013 va ser reconeguda com a gran dependent pel seu grau 3. No obstant això, a pesar de la mencionada acceptació de la resolució de la queixa tramitada en 2014, l'anciana gran dependent va haver de presentar una segona reclamació al febrer de 2015.

En la tramitació d'esta queixa, la resolució elaborada pel Síndic reflectix la inconsistència dels arguments esgrimits per Conselleria per a justificar el retard en la tramitació de l'expedient, com per exemple que la demora no pot atribuir-se a la passivitat o inacció dels òrgans encarregats de la seua tramitació, una qüestió que resta manifestament en evidència en contemplar com les reiterades sentències dictades pel TSJ de la Comunitat Valenciana han assenyalat clarament que la demora en la resolució dels seus expedients per a les persones dependents de tan avançada edat, que omplien degudament tota la documentació que els és requerida per part de l'Administració com en este cas, té el seu origen en la falta d'impuls de

l'òrgan administratiu i funcionari responsable de la tramitació.

En l'argumentari de Conselleria de Benestar Social s'assenyala també que es prioritza en la resolució dels expedients aquelles sol·licituds de persones amb major grau de dependència i per tant amb més necessitats d'atenció, una qüestió que evidencia les circumstàncies de la promotora d'estes queixes i no s'ajusta a la realitat, atés que es tracta d'una anciana dependent de 96 anys amb un grau 3 de dependència, per la qual cosa el seu expedient hauria d'haver sigut ja resolt.

El Síndic de Greuges menciona en la seua resolució l'existència d'una anterior acceptació de la Conselleria a la recomanació de resoldre de manera urgent l'expedient de l'anciana dependent, i reitera eixa urgent necessitat de resolució després de 36 mesos de tramitació, i recorda l'obligació legal de resoldre dins de termini, atés que el no-compliment de l'obligació augmenta la incertesa que es deriva de la falta de resolució i amplia encara més, si és possible, el patiment suportat per les persones dependents i les seues famílies.

Després d'una espera de més de cinc mesos, amb data 18 de desembre de 2015 s'ha rebut l'informe de Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives en què, si bé són acceptades novament les nostres recomanacions, no recull cap informació que ens confirme la resolució de l'expedient de l'anciana de 96 anys reconeguda com a gran dependent a fi que puga percebre les prestacions que li corresponen, ni les causes concretes que estan provocant tan inexplicable demora en la resolució d'este expedient.

En la data del tancament d'este Informe anual estem tramitant el tancament de la queixa gràcies a l'acceptació de les nostres recomanacions.

2. Queixes de demora en resolució del PIA a menors dependents

Queixa núm. 1410040

S'inicia a l'octubre de 2014, i la mare del menor ens planteja que l'any 2012 va sol·licitar el reconeixement de la situació de dependència per al seu fill de 4 anys, i encara que en un primer moment van concedir al seu fill un grau 3, després de complir 3 anys va passar a grau 2, van signar la proposta de resolució del Programa Individualitzat d'Atenció amb una prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i suport als curadors no professionals.

A pesar del temps transcorregut des de la sol·licitud del reconeixement de la dependència, l'expedient seguia sense haver conclòs.

Després de demanar l'informe de Conselleria, el Síndic de Greuges elabora la seua resolució en què s'incidix, com en tots els casos de situació de dependència, en l'obligació del compliment del termini de sis mesos des de la presentació de la sol·licitud per a la resolució dels expedients, tal com s'establix en la legislació aplicable.

La Conselleria de Benestar Social torna a esgrimir l'argument de l'excepcionalitat de la prestació per a cures en l'entorn familiar i suport a curadors no professionals i dóna prioritat als servicis professionalitzats, una qüestió a què la nostra institució respon en el sentit que la pròpia Administració ha assignat la prestació per a curador no professional de forma més habitual, i destaca que excepcional no és de cap manera assimilable a secundari, ni pot ser acceptat com a criteri a l'hora de preterir la resolució d'un expedient respecte d'un altre, i

s'assenyala que, en tot cas, si l'Administració considera més adequada la intervenció de servicis professionals en este cas, allò que correspondria és que els haguera oferit en condicions d'accessibilitat geogràfica i econòmica en la proposta del PIA.

Manté la Conselleria de Benestar Social la justificació que no pot atribuir-se en cap cas a la passivitat o inacció dels òrgans encarregats de la seua tramitació la demora en la resolució de l'expedient, i destaca el Síndic de Greuges que la referència que es fa en l'informe d'octubre de la Conselleria sobre que estan “a l'espera de possibles al·legacions per part de la persona interessada” a la proposta de PIA que se li envià al juliol de 2014 és innecessària i tendent a confusió, atés que la pròpia Administració recorda als ciutadans que si han transcorregut 15 dies després de la recepció de la proposta PIA i no hi fan al·legacions, s'entendrà que hi estan d'acord, màximament quan la persona interessada va signar la seua conformitat amb la proposta immediatament feia ja 6 mesos.

Conclou la nostra resolució amb les recomanacions d'urgent necessitat de resolució de l'expedient després de 33 mesos de tramitació, atés que la conseqüència d'absència de la preceptiva resolució és agreujada pel fet que el beneficiari és un xiquet amb dependència severa.

Després de rebre l'informe d'acceptació per part de la Conselleria de Benestar Social a les nostres recomanacions, tanquem la queixa i manifestem que no conté resposta a la qüestió plantejada i que es reiteren les mateixes argumentacions contingudes en els informes anteriors que van ser ja contrastades en la nostra resolució.

3. Queixes motivades pel no-reconeixement de drets als hereus de persones que han mort sense que s'haja resolt el seu PIA

Queixa núm. 1412104

La promotora de la queixa manifesta que es va sol·licitar el reconeixement de situació de dependència de son pare al gener de 2010. Al desembre de 2011, s'aprova la resolució en què se li reconeix un grau 3, nivell 1 de dependència (GRAN DEPENDENT) amb caràcter permanent.

No obstant això, esta persona mor al setembre de 2012 sense que s'haja aprovat la resolució definitiva del seu Programa Individual d'Atenció, a pesar dels 2 anys, 7 mesos i 24 dies des que va presentar la sol·licitud.

Es va presentar al novembre de 2014 una RECLAMACIÓ PATRIMONIAL davant de la Conselleria de Benestar Social per considerar que els hereus tenen dret a percebre, amb efectes retroactius, les prestacions econòmiques que son pare no va percebre en vida.

La proposta de PIA havia sigut acceptada i signada, i s'hi havia aportat tots els documents necessaris al moment oportú. La promotora d'esta queixa considera que la Conselleria no ha respectat els terminis malgrat les constants reclamacions i al·legacions realitzades, entre estes la del reconeixement de la retroactivitat.

Des de l'Administració la van informar que el PIA, després de la defunció de son pare, estava “en tràmit d'aprovació immediata”, i li reconeixien la retroactivitat. No obstant això, després

de l'aprovació del Decret llei 20/2012, eixa mateixa Administració (Direcció Territorial de València de la Conselleria de Benestar Social) li nega que haguera arribat a existir PIA en cap moment.

Després de la remissió del corresponent informe per part de Conselleria, s'elabora la nostra resolució en els termes ja assenyalats en la part general i es recomana que s'incoe d'ofici expedient de responsabilitat patrimonial; així mateix s'aclarix que la recomanació que s'actues d'ofici està justificada pel fet que no s'ha d'afegir al "dany antijurídic" suportat ja per la persona difunta, davant de la dilació en la tramitació del seu expedient, el dany econòmic que es generaria als seus hereus en iniciar el procediment judicial, i al qual no pot accedir tothom, atesa la possibilitat de mancances no sols econòmiques, sinó també socials i culturals.

La queixa es tanca sense que siga acceptada la nostra recomanació.

4. Queixes referides a resolucions de retroactivitat i la suspensió de dos anys

Queixa núm. 1409570

La queixa s'inicia davant de la reclamació del ciutadà en el sentit que siga resolt el seu expedient de sol·licitud de dependència presentat al juliol de 2009. Té reconegut un grau 3, nivell 1 en 2009 i grau 3 nivell 2 en 2010. En este cas conflüix també la circumstància que hi ha tres queixes anteriors resoltes amb sengles acceptacions per part de Conselleria a les recomanacions fetes pel Síndic de Greuges.

Una vegada sol·licitat el corresponent informe a la Conselleria de Benestar Social i davant de la imprecisió i les generalitats que hi expressa, demanem a l'octubre de 2014 un nou informe en què es concrete una data de resolució per a l'expedient reclamat. Serà al desembre de 2014 quan es rep el mencionat informe en què es comunica la resolució de l'expedient del ciutadà, així com el dret a l'abonament amb caràcter retroactiu de la prestació.

Traslladem l'informe al promotor de la queixa i este manifesta la seua disconformitat amb les quanties reconegudes. Elaborem la nostra resolució, en la qual, després de ressaltar el fet que, a pesar del reconeixement que de novembre de 2009 a maig de 2010 el seu grau 3 nivell 1 és incrementat a grau 3 nivell 2, la resolució del seu expedient es fa efectiva a l'octubre de 2014. Es deixa palés que la Conselleria provoca que tan dilatada demora en la resolució del PIA es transforme en insofrible en aplicar-li dues mesures que projecten cap a un futur incert i no immediat l'aplicació del dret reconegut, derivat de la normativa assenyalada en la part general de l'Informe, introductòria d'esta matèria.

Les nostres recomanacions a la Conselleria perquè es faça el reconeixement exprés del dret a la percepció dels efectes retroactius no són acceptades en la mateixa línia argumental ja ressenyada, i tanquem la queixa.

5. Queixes presentades per demora en el cobrament de les mensualitats de prestacions reconegudes en el PIA a persones que han mort.

Queixa núm. 1411841

La seua promotora assenyalava que al juny de 2012 es va dictar resolució de reconeixement

d'efectes retroactius de la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i suport a curadors no professionals, corresponents al reconeixement de situació de dependència de son pare, en què s'establia que l'import degut s'abonaria de forma en quatre terminis anuals de la mateixa quantia, i començarien des del març de 2013 fins al març de 2016, a raó de 2.233,13 euros cada pagament.

La primera anualitat (març 2013) es va percebre sense problemes. Son pare va morir a l'agost de 2013 i l'anualitat de 2014 no la van percebre. Ens informa l'hereua i promotora de la queixa que s'havia acreditat degudament la condició d'hereus de son pare, i així ho reconeix la pròpia Conselleria de Benestar Social.

En la resolució del Síndic s'analitzen els arguments esgrimits per la Conselleria i dirigim les nostres recomanacions en els termes ja desglossats en la part general d'este Informe i que donem per reproduïts.

La queixa es tanca per l'acceptació puntualitzada a la nostra recomanació per part de la Conselleria.

6. Queixes presentades davant de l'entrada en vigor del reconeixement de drets a les persones valorades amb un grau 1 de dependència.

Queixa núm. 1512152

En esta queixa, que s'inicia al setembre de 2015, el seu promotor ens informa que al setembre de 2013 van reconèixer un grau I de dependència al seu fill i li van indicar que este grau entraria en vigor a partir de l'1 de juliol de 2015, amb l'aprovació del consegüent Programa Individual d'Atenció.

No obstant això, en el moment de presentació de la queixa no ha rebut ni resolució ni cap proposta sobre el PIA.

Avui, i després d'haver fet tres requeriments a la Conselleria a fi que remeta el seu informe sobre la reclamació plantejada pel ciutadà, ens trobem sense haver obtingut cap resposta.

7. Queixes presentades per la no-resolució del PIA a persones que es traslladen des d'altres comunitats autònomes

Queixes núm. 1511467 i núm. 1511468

Ens trobem davant d'una especial i dramàtica circumstància en tramitar estes dues queixes, atés que afecten dues persones dependents que són matrimoni.

L'espòs presenta sengles escrits, un en el seu propi nom i l'altre en nom de la seua esposa, i assenyala que mitjançant una resolució de l'any 2011 tenen reconeguda per la Conselleria de Sanitat i Assumptes Socials de Castella-la Manxa una situació de dependència grau 2, nivell 2.

Mitjançant PIA es reconeix a ambdós cònjuges el dret a la prestació per a cures en l'entorn

familiar, a l'esposa al juny de 2011 i al promotor de les queixes a l'agost d'eixe mateix any, i ambdós comencen a percebre el cobrament de les prestacions a la Comunitat Autònoma de Castella-la Manxa en què residien llavors.

Al març de 2013 sol·liciten el trasllat dels seus respectius expedients a la Comunitat Valenciana per canvi del seu domicili i es dicta la resolució de trasllat amb data 18 de juliol de 2013 per part de la Conselleria de Sanitat i Assumptes Socials de Castella-la Manxa.

Assenyala el promotor de les queixes que des de la sol·licitud de trasllat d'expedient a la Comunitat Valenciana, en data juliol de 2015, encara no havien rebut cap prestació per part de la Conselleria de Benestar Social de la Comunitat Valenciana.

Vam fer constar en les queixes que ja en 2014 se'n van tramitar dues anteriors amb els números 201408689 i 201408690, en les quals la Conselleria de Benestar Social **ACCEPTAVA** les recomanacions que realitzàvem, en el sentit que es resolgueren els expedients que suscitaven eixes queixes, i es reconegueren i s'atorgaren les prestacions que els correspongueren d'acord amb la valoració i el PIA.

Després de realitzar un requeriment de sol·licitud d'informes a la Conselleria, al setembre de 2015, rebem a l'octubre de 2015 informació de la trista defunció dels cònjuges després d'un llarg patiment derivat de la falta de mitjans econòmics, causat per l'absència de resolució de reconeixement de les prestacions que els corresponien, i s'adjunten els corresponents certificats de defunció.

Ambdós cònjuges moren amb una diferència de tres dies el passat mes d'agost de 2015.

Al novembre de 2015 es reben els informes requerits a la Conselleria en què s'assenyala que al maig de 2015 van ser resolts els programes individuals d'atenció dels ciutadans i que, produïda la defunció després de la resolució, els hereus tenen dret a la seua percepció.

Es tanquen les queixes davant de la defunció d'ambdós ciutadans, i els seus hereus ens informen que han iniciat els tràmits de reclamació de les prestacions reconegudes als cònjuges.

VII. URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT

a) URBANISME

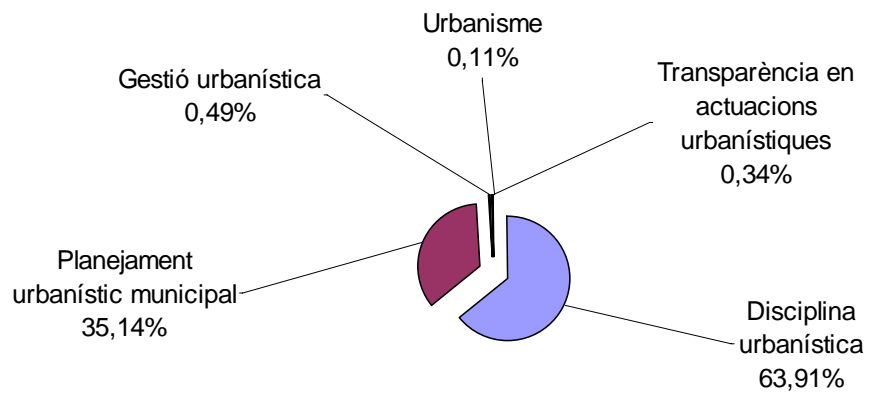
1. Introducció

En l'any 2015 la ciutadania ens ha plantejat un total de 2.635 queixes, davant de les 1.023 presentades en 2014, 211 en 2013 i 126 en 2012.

Donarem compte de les queixes que considerem d'especial rellevància i que volem destacar especialment sobre la base de criteris de selecció com ara haver afectat un nombre important de persones, la seua repercussió o transcendència social, la reiteració, novetat o excepcionalitat del problema denunciat i l'emissió de recomanacions per part d'esta institució. Respecte d'esta última qüestió, volem puntualitzar que no transcrivim literalment totes les nostres recomanacions ací, sinó que, després d'efectuar un resum de la queixa, remetem a la nostra pàgina web, on apareixen publicades íntegrament en l'apartat corresponent.

2. Urbanisme en xifres

Àrea d'Urbanisme	Queixes
Disciplina urbanística	1.684
Planejament urbanístic municipal	926
Gestió urbanística	13
Transparència en actuacions urbanístiques	9
Urbanisme	3
Total Àrea d'Urbanisme	2.635



3. Planejament urbanístic

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

L'autor de la queixa núm. 1408782 es dirigix a esta institució per denunciar la nul·litat de la modificació puntual núm. 6 de les normes subsidiàries de planejament de Traiguera per la qual es pretén la construcció d'un tanatori sobre un calvari, bé de rellevància local segons allò que s'ha establert per la disposició addicional cinquena de la Llei 4/1998, d'11 de juny, del patrimoni cultural valencià.

L'autor de la queixa considera que l'informe que va emetre l'arquitecte inspector és manifestament arbitrari, ja que considera que la construcció d'un nou tanatori és una obra de “manteniment i/o renovació d'elements de relativa incidència en el bé rellevància local”.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe a l'Ajuntament de Traiguera, a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, i a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient de la Generalitat Valenciana.

L'Excm. Ajuntament de Traiguera ens detalla les consideracions següents:

(...) en data 15 de maig de 2014 l'arquitecte municipal emet certificat de compatibilitat urbanística. En data 20 de maig de 2014 la directora territorial d'Educació, Cultura i Esports autoritza el Projecte Bàsic de Tanatori Municipal amb suport en l'informe emés per l'arquitecte inspector de la unitat del patrimoni historicoartístic: tenint en compte que les obres sol·licitades poden considerar-se de manteniment i/o renovació d'elements de relativa incidència en el bé de rellevància local de referència, no es veu inconvenient per a la seua autorització. Cal recordar que els passos del calvari, en este cas, se situen perimetralment a este i no en el centre. Els arbres que estiguen en el lloc de la construcció seran trasplantats a altres punts del mateix calvari (...).

Per la seua banda, la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient ens informa que:

(...) el secretari autonòmic va adoptar resolució en què inadmetia a tràmit el recurs, atés que l'article 102 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, és molt clar a l'hora de limitar l'acció de nul·litat de ple dret a instància de part als actes administratius i no als reglaments. D'esta manera, el particular no pot sol·licitar la revisió d'ofici d'una disposició de caràcter general: els plans urbanístics tenen naturalesa reglamentària (...).

Finalment, la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport ens assenyala que:

(...) per la seua particular estructura i en no haver-hi cap element de rellevància patrimonial en l'espai central del recinte, s'entén que pot compatibilitzar l'ús tradicional (només s'utilitza culturalment una vegada a l'any, el divendres sant, per al viacrucis) amb uns altres de nous sense que altere substancialment el bé de rellevància local. Actualment, el calvari, pel seu poc ús, no es troba en condicions òptimes de manteniment i conservació, per la qual cosa entenem que la construcció del tanatori seria beneficiosa en este aspecte, perquè l'Ajuntament es compromet, en el conveni signat amb el Bisbat, al manteniment i conservació, no

sols de la parcel·la cedida, sinó de tot el recinte (...) en la reunió mantinguda el 2 de setembre de 2014 en el bisbat de Tortosa, el bisbe actual, com a propietari del bé, va manifestar la seua voluntat de traslladar a l'alcalde de Traiguera les següents propostes abans de donar el seu permís per a la construcció del nou tanatori en el recinte del calvari: a) que el projecte de tanatori compte amb el consens i l'aprovació de tots els grups polítics, b) la redacció d'un nou conveni que recollira la realitat del projecte presentat, ja que segons el seu parer això anterior no està ajustat a la realitat de l'obra que es vol escometre en el mencionat calvari, c) que el projecte compte amb l'autorització patrimonial de la Direcció General de Cultura (...).

En la fase d'al·legacions a ambdós informes, l'autor de la queixa insistix a sol·licitar la paralització de les obres que l'Ajuntament ha contractat i pretén executar, ja que no complix amb cap de les tres condicions imposades pel propietari del bé de rellevància local.

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

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

Amb més motiu, l'art. 12 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, desenvolupat per la Llei 4/1998, d'11 de juny, de patrimoni cultural valencià, disposa que la Generalitat vetlarà per la protecció i defensa de la identitat i els valors i interessos del poble valencià i el respecte de la diversitat cultural de la Comunitat Valenciana i el seu patrimoni històric.

En el cas que ens ocupa, la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport ha informat sobre les condicions imposades pel propietari de l'immoble, algunes de les quals no es complixen.

Afortunadament, l'Ajuntament de Traiguera va acceptar la nostra recomanació consistent que no s'iniciaren les obres de construcció fins que es compliren les tres condicions plantejades pel propietari del bé de rellevància local segons s'indica en l'informe emés per la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1412283 manifestava que s'havien dirigit per escrit a eixa Administració (en data 28 d'octubre de 2011 i en escrit de reiteració en data 24 de setembre de 2013), per sol·licitar informació sobre l'estat de tramitació del projecte de construcció de la línia ferroviària Alacant-Benidorm per la costa, sense que, a pesar del temps transcorregut, hagueren obtingut una resposta.

El promotor de l'expedient assenyalava que la petició d'informació es basa en els perjudicis que, com a propietari d'una parcel·la afectada pel projecte suport, ja que esta es troba afectada *sine die* a l'execució d'un projecte que es demora en el temps des de fa més de deu anys.

En este sentit, el ciutadà assenyalava que la zona afectada resulta excessivament àmplia i que

l'esmentada reserva ha motivat la degradació de la zona, en no poder concedir-se en esta llicències d'obres per al manteniment i millora de les propietats afectades.

Així mateix, l'interessat assenyalava que no hi ha cap informació sobre el contingut del projecte i sobre el seu estat de tramitació o terminis d'execució, així com que l'única actuació que es realitza en relació amb este és la renovació periòdica de la zona de reserva per a la posterior i eventual construcció de l'esmentada línia ferroviària.

En considerar que la queixa reunia els requisits exigits per la llei reguladora d'esta institució, va ser admesa a tràmit. En este sentit i amb l'objecte de contrastar l'escrit de queixa, sol·licitàrem informe a l'anterior Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient.

En la comunicació remesa, la Conselleria ens va enviar l'informe emés respecte d'això pel subdirector general de Planificació, Logística i Seguretat, de la Direcció General de Transports i Logística. En este informe s'assenyalava que:

(...) en 2011 es va subscriure un protocol de col·laboració entre el Ministeri de Foment i la Generalitat Valenciana per al desenvolupament d'actuacions del corredor ferroviari denominat tren de la costa València-Alacant.

En les clàusules s'indica que la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient elaboraria un estudi de demanda i viabilitat i que, posteriorment, el Ministeri de Foment redactaria l'estudi informatiu.

Per a garantir la continuïtat del corredor per a la implantació de la infraestructura, la Conselleria d'Infraestructures va redactar en 2011 els documents de delimitació de l'àrea de reserva dels trams Gandia Dénia i Alacant Benidorm. Estos documents es basen en l'estudi de planejament redactat en 2008 per la Conselleria d'Infraestructures i la seua finalitat és la de protegir la traça de la solució prevista inicialment de possibles actuacions urbanístiques que impediren la seua futura construcció. Ambdós documents es van exposar en Informació Pública des de l'1-09 de 2011 fins al 31-10-2011.

L'àrea de reserva s'efectua en aplicació del que disposa l'article 67 de la Llei 6/2011 d'1 d'abril de la Generalitat, de mobilitat de la Comunitat Valenciana que permet la delimitació d'una àrea de reserva per a una infraestructura, en este cas de titularitat estatal, i per un termini de fins a 10 anys.

Durant la tramitació del procediment, el Ministeri de Foment va licitar la redacció de l'estudi informatiu i es van iniciar els treballs en 2014 i amb finalització prevista enguany.

Atés que la definició del traçat de l'estudi de planejament podia ser diferent de l'adoptada en l'estudi informatiu, i l'últim és el prevalent i està en fase de redacció molt avançada i amb una finalització pròxima, la Conselleria d'Infraestructures va optar per no aprovar la delimitació de l'àrea de reserva que va eixir a informació pública (...).

Una vegada rebut l'informe, el vam traslladar al promotor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer i va ratificar íntegrament el seu escrit inicial.

Arribats a este punt, i després de la detinguda lectura de l'escrit inicial de queixa, de l'informe remès per l'Administració i de les al·legacions presentades pel ciutadà, resolguérem la present queixa amb les dades que es troben en l'expedient.

L'objecte del present expedient de queixa se centra en les al·legacions que l'interessat planteja en relació amb la tramitació del procediment de delimitació de l'àrea de reserva de sòl per a la construcció de la línia ferroviària del denominat "Tren de la Costa València-Alacant" i els perjudicis que l'interessat entén que se li haurien causat, com a propietari d'una habitatge en la zona, com a conseqüència de la falta d'informació que s'hauria produït.

En relació amb la qüestió plantejada, de la lectura de l'informe emès per l'Administració es dedueix que l'àrea de reserva de sòl que, segons allò que hi ha previst en l'article 67 de la Llei 6/2011 d'1 d'abril de la Generalitat, de mobilitat de la Comunitat Valenciana, l'Administració pot delimitar per a garantir la viabilitat de la futura infraestructura, no va ser mai aprovada, en no haver-se aprovat, al seu torn, el document de delimitació de l'àrea de reserva que, d'acord amb allò previst en els articles 68 i següents de la llei esmentada, constitueix el procediment per a la constitució d'estes.

Tanmateix, això no és obstacle perquè de la lectura dels documents que integren l'expedient s'aprecie que la informació oferida als ciutadans no haja sigut tant transparent i adequada com requereix la tramitació d'un procediment com l'analitzat, que té una alta capacitat per a afectar i limitar els drets dels propietaris dels sòls i habitatges afectats per l'àrea delimitada durant un període de temps significatiu; en este cas, de deu anys.

En este sentit, és clara la queixa manifestada pels interessats, quan assenyalen que han realitzat al·legacions al projecte durant la fase d'informació pública a què va ser sotmés i no han obtingut cap resposta a les seues al·legacions, ni tan sols informació ulterior sobre l'estat de tramitació d'un procediment que els afectava de manera tan significativa.

Arribats a este punt, esta institució no pot sinó recordar, una vegada més, que el principi d'eficàcia (art. 103.1 de la Constitució Espanyola) exigix de les administracions públiques que es complisquen raonablement les expectatives que la societat legítimament li demana, entre estes, i molt rellevant, el deure de l'Administració de resoldre expressament les peticions i reclamacions que li presenten els particulars, ja que el coneixement com cal per l'administrat de la fonamentació de les resolucions administratives, constitueix un pressupòsit inexcusable per a una adequada defensa dels seus drets i interessos legítims.

En este sentit, el Tribunal Constitucional té dit, des d'antic, en la seua 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 inseguret jurídic 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, en regular esta institució en la Llei 11/1988, de 26 de desembre, li atribuïx, en el seu 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 recursos que li hagen estat formulats.

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 en un termini raonable”.

Amb més motiu, és necessari recordar així mateix que els drets dels ciutadans en matèria d'informació urbanística estan recollits en l'art. 4 del RDL 2/2008, de 20 de juny, text refós de la Llei del sòl –precepte declarat bàsic per la disposició addicional primera:

- Accedir a la informació que tenen les administracions públiques sobre l'ordenació del territori, l'ordenació urbanística i la seua avaluació ambiental, així com obtindre còpia o certificació de les disposicions o actes administratius adoptats, en els termes disposats per la seua legislació reguladora.
- Ser informats per l'Administració competent, de forma completa, per escrit i dins un termini raonable, del règim i les condicions urbanístiques aplicables a una finca determinada, en els termes disposats per la seua legislació reguladora.
- 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 per mitjà de la formulació d'al·legacions, observacions, propostes, reclamacions i queixes i a obtindre de l'Administració una resposta motivada, d'acord amb la legislació reguladora del règim jurídic de l'Administració i del procediment de què es tracte.

En relació amb esta qüestió, convé destacar finalment que els autors de la queixa són veïns residents en la zona i, com a tal, tenen la condició d'interessats en este expedient, d'acord amb el que disposa l'article 31.b) de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Finalment, la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori va acceptar la nostra recomanació consistent que, en casos com l'analitzat, s'extremen al màxim els deures legals d'informació als ciutadans que s'extrauen de la normativa exposada en la present resolució.

Finalment, en relació amb la queixa núm. 1408772 que apareix reflectida en l'Informe anual de l'any passat, l'anterior Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient va acceptar la nostra recomanació consistent que, en compliment de la Sentència de la Secció Primera de la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana núm. 761, de data 29 de juny de 2012, no es permeta el pas d'infraestructures de transport a través del Parc de Ribalta de Castelló de la Plana i, d'altra banda, es promoga la devolució del “Jardí Històric” de Ribalta a la seua naturalesa i ús social anterior per a recuperar els seus valors intrínsecs.

3.2. Sobre l'exercici de la potestat de planejament

El president de l'associació de veïns autora de la queixa núm. 1408824 es dirigeix a esta institució i manifesta que, en data 28 de maig de 2014, l'associació a què representa va presentar davant de l'Ajuntament de la Vila Joiosa una sol·licitud, avalada per 875 signatures, en la qual es demanava l'ampliació, a sis mesos, del termini d'informació pública del Pla Especial de Protecció i Conservació de la Ciutat històrica de la Vila Joiosa.

Segons assenyalava l'autor de la queixa, la petició va ser plantejada en un ple municipal per un dels grups de l'oposició, i no va ser acceptada. No obstant això, el promotor de l'expedient assenyalava que no s'havia oferit una resposta argumentada a l'associació que va plantejar la petició, motiu pel qual van sol·licitar la mediació del Síndic de Greuges.

En el mateix sentit, el ciutadà assenyalava que durant el període d'exposició pública no es va tindre en compte la participació de l'associació a què representa, a pesar de ser esta una associació especialment representativa dels interessos de la ciutadania en el desenvolupament del Pla analitzat.

Una vegada conclosa la investigació, l'Ajuntament de la Vila Joiosa va acceptar la nostra recomanació consistent que, tenint en compte la condició d'interessats dels promotors de l'expedient, els facilitara la informació ambiental i urbanística sol·licitada i promoguera la participació efectiva i real dels ciutadans en l'elaboració de l'instrument urbanístic de referència, i que per a això mantinguera les reunions de treball pertinents.

D'altra banda, en la queixa núm. 1505697 també es plantejava un problema relacionat amb la falta d'informació pública i participació en el procediment de tramitació del Pla General d'Ordenació Urbana (PGOU) de Muro d'Alcoi.

La plataforma Plana Arpella exposava les diferents actuacions i reclamacions que l'esmentada associació efectua des que, l'any 2001, es va iniciar el procediment de redacció i aprovació del Pla General d'Ordenació Urbana d'eixa localitat.

Segons relataven en el seu escrit, els veïns afectats de la zona de la Plana i Arpella havien presentat nombrosos escrits davant d'eixa Administració i exposaven els punts que, segons la seua opinió, resultaven millorables en el projecte i els aspectes que podrien afectar-los de manera negativa, i sol·licitaven la recerca de solucions alternatives que permeteren cohonestar tots els interessos en joc.

A pesar d'això, els promotors de l'expedient exposaven que durant la tramitació del Pla General no se'ls havia oferit la informació pública que havien sol·licitat, ni s'havien impulsat les vies que permeteren l'adequada participació pública en la redacció del projecte, en el sentit establert per la normativa urbanística vigent.

En considerar que la queixa reunia els requisits exigits per la llei reguladora d'esta institució, esta va ser admesa a tràmit. En este sentit i amb l'objecte de contrastar l'escrit de queixa, sol·licitarem informe a l'Ajuntament de Muro d'Alcoi.

En la comunicació remesa l'Administració ens envia una còpia de l'expedient administratiu tramitat en relació amb l'actuació de referència, en què apareixen els diversos actes de comunicació i exposició pública realitzats.

En el moment de redactar el present Informe anual estem esperant rebre la preceptiva contestació de l'Ajuntament de Muro d'Alcoi sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació consistent que, tenint en compte la condició d'interessats dels promotors de l'expedient, els facilite la informació ambiental i urbanística sol·licitada i promoga la participació efectiva i real dels ciutadans en l'elaboració de l'instrument urbanístic de referència, i que per a això duguen a terme les reunions de treball pertinents.

D'altra banda, l'associació de propietaris del barri de Sangueta a Alacant va presentar la queixa núm. 1505705, en què manifestaven els fets següents:

(...) acudim al Síndic com a últim recurs perquè intercedisca per nosaltres davant de l'Ajuntament d'Alacant perquè som propietaris d'uns terrenys ubicats al barri Sangueta (aproximadament 5000 metres), portem 50 anys esperant una solució expressa on se'ns informe per part de l'Ajuntament de la destinació que tindrà els nostres terrenys. L'última comunicació que vam tindre va ser fa 5 anys on se'ns va dir que s'ubicaria ací el Palau de Congressos, però portem molts anys esperant, tants que ens està creant innombrables perjudicis, perquè no se'ns permet fer-ne un ús i disponibilitat absoluts ja que estan incursos en plans urbanístics diversos des de fa moltíssim temps, en canvi hem d'assumir els costos i a més les obligacions tributàries corresponents per a mantindre els terrenys en perfecte estat.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe a l'Excm. Ajuntament d'Alacant, el qual ens indica, entre altres qüestions, que, respecte de la situació actual de la zona:

(...) en no haver-se aprovat definitivament el Pla de Reforma Interior, la zona es troba tal com la va classificar el Pla General vigent: sòl urbà pendent d'aprovació de l'instrument de planejament de desenvolupament. El Ple municipal, en sessions de 28 de juny de 2013 i de 30 de gener de 2014, va aprovar sengles declaracions institucionals per a impulsar la realització de congressos a Alacant, que deixen traslluir la inviabilitat d'executar en estos moments el Centre de Congressos a la zona de la Sangueta (...).

En la fase d'al·legacions a l'informe de l'Ajuntament, l'associació autora de la queixa destaca, entre altres qüestions, que:

(...) la Regidoria d'Urbanisme omet que l'aprovació per unanimitat en el Ple de l'Ajuntament de data 31 de març de 2015 de la moció del GEU no sols implica desistiment del Pla General sinó que inclou que l'ordenació dels terrenys de l'operació integrada núm. 6 s'abordaria de forma immediata per mitjà d'un pla especial que es tramitarà al marge del nou Pla General de la ciutat, tot partint d'un procés de participació ciutadana previ que ha de complementar-se amb un concurs d'idees (...).

En efecte, segons es desprén del certificat de l'acta de la sessió plenària duta a terme el dia 31 de març de 2015, es va aprovar per unanimitat de tots els grups municipals els acords següents:

PRIMER. Que l'Ajuntament d'Alacant desistisca davant de la Generalitat Valenciana de l'aprovació definitiva del Pla de Reforma Interior de l'operació integrada núm. 6 del vigent Pla General d'Alacant.

SEGON. Que s'aborde immediatament l'ordenació de l'àmbit de l'operació

integrada per mitjà d'un pla especial que es tramite al marge del nou Pla General de la ciutat, tot partint d'un procés de participació ciutadana previ que ha de complementar-se amb un concurs d'idees.

L'associació autora de la queixa sol·licita “un ràpid i urgent compliment de l'últim acord assolit”.

Afortunadament, l'Ajuntament d'Alacant va acceptar la nostra recomanació que, en compliment de l'acord adoptat per unanimitat de tots els grups municipals en la sessió plenària duta a terme el 31 de març de 2015, s'adopten totes les mesures necessàries per a ordenar l'àmbit de l'operació integrada núm. 6 per mitjà d'un pla especial que es tramite al marge del nou Pla General de la ciutat, tot partint d'un procés de participació ciutadana previ que ha de complementar-se amb un concurs d'idees.

Finalment, en relació amb la queixa núm. 1400576 que apareix reflectida en l'Informe anual de l'any passat, l'Ajuntament d'Alacant no va acceptar la nostra recomanació consistent que impulsara i accelerara el procediment per a incloure “l'Asil de Benalua” en el Catàleg Municipal de Béns i Espais Protegits i el seu reconeixement com a bé de rellevància local.

4. Gestió urbanística

L'autora de la queixa núm. 1408613 ens indica que, per mitjà d'un escrit presentat amb data 6 de juny de 2014 (registre d'entrada núm. 2014/6479), va formular al·legacions a la revisió d'ofici del Projecte de Parcel·lació Canyonades i sol·licita la seua nul·litat i que es recupere la part de la séquia que forma part del domini públic que ha sigut indegudament adjudicada a un particular.

Estos fets ja van ser objecte de l'anterior expedient de queixa núm. 1212788, en la qual es va emetre la Recomanació següent:

(...) considerem oportú RECOMANAR a l'Excm. Ajuntament d'Oliva que adopte les mesures necessàries per a restablir la legalitat urbanística conculcada en haver-se realitzat un tanca que tanca un carrer de vianants, i que es garantisca el lliure accés de vianants per esta.

En el referit expedient de queixa núm. 1212788 ja constava un informe redactat per l'arquitecte municipal en què expressava que:

(...) es comprova l'existència d'un tanca construïda en el Sector “Canyonades I” que tanca actualment el carrer de vianants, el qual no té llicència urbanística municipal concedida. Respecte d'este, s'adoptaran les mesures administratives oportunes perquè es respecte el caràcter demanial del vial de vianants denominat “vial 7a” sobre la séquia entubada, per a deixar accés i pas de vianants lliure per este per a quan les obres d'infraestructura vial de la urbanització es troben obertes al trànsit públic, una vegada recepcionades per part d'esta Administració (...).

En el present expedient de queixa, l'arquitecte municipal torna a emetre un informe amb data 8 de gener de 2015 en el que fa constar que:

(...) no s'ha actuat sobre el vial denominat “7a”, el qual es troba tancat amb un tanca de parcel·la que li atorga un caràcter privatiu. Este vial forma part del domini

públic (...) per tant haurà de quedar lliure al pas de vianants per al seu ús públic, sense cap restricció; ha d'estar construït de manera que quede constància aparent d'això, per mitjà de la seua perfecta delimitació física i el tractament adequat de la seua superfície (...).

Així mateix, l'Ajuntament d'Oliva ens informa que:

(...) El Ple de l'Ajuntament, en sessió duta a terme el dia 24 d'abril de 2014, va iniciar l'expedient de revisió d'ofici per a la declaració de nul·litat parcial de l'acte administratiu aprovatori del Projecte de Reparcel·lació Canyades-1, a fi de recuperar el tram de via de vianants "vial 7a" que indegudament s'ha integrat en la finca de resultat núm. 7 (...).

Este expedient ha caducat pel transcurs del termini màxim de tres mesos per a resoldre'l i l'Ajuntament el pot tornar a iniciar, fet que no ha succeït fins al moment.

L'autora de la queixa ens envia adjunt un informe emés amb data 30 de març de 2015 per la tècnica d'Administració General en què es raona en els termes següents:

(...) en el Projecte d'Homologació Complementària del Sector Canyades 1, del denominat "vial 7a" apareix com un via de caràcter de vianants pertanyent a la xarxa primària del Sector, amb una superfície de 408 metres quadrats i que discorre per la part superior de l'entubament de canal amb servitud de pas de les aigües. En qualsevol cas i amb independència de la titularitat de la canalització subterrània, el vial, assenyalat com a tal en el planejament aprovat, és un bé de domini públic, més tractant-se d'un element de la Xarxa Primària, i com a tal ha de ser objecte de cessió automàtica a favor de l'Ajuntament a l'aprovació del Projecte de Reparcel·lació (...) en el Projecte de Reparcel·lació que es va remetre per l'urbanitzador al registre de la propietat per a inscriure en el registre i, més concretament, en la fitxa de descripció de la parcel·la adjudicada a (...) "parcel·la final núm. 7" apareix esta amb una superfície de 3.138,94 m² dels quals únicament general aprofitament 2.730,94 m². La resta no generen aprofitament lucratiu però, a la vista de la indicada fitxa, esta superfície de 408 m², coincidix amb la superfície assignada al vial 7-a i es reconeix una servitud de pas subterrani d'aigües però s'incorpora a la titularitat dominical de (...) com a part integrant de la finca adjudicada núm. 7. Amb això s'ha produït una privatització irregular d'un bé que ha de ser considerat com a vial públic de vianants (...).

En conseqüència, a la vista d'allò informat per l'arquitecte municipal i la tècnica d'administració general, l'Ajuntament està obligat a tornar a iniciar el procediment per a la revisió d'ofici de l'acte aprovatori del Projecte de Reparcel·lació Canyaes-1 i a resoldre'l en el termini màxim de tres mesos per a evitar que torne a caducar per segona vegada.

Una vegada concloua la nostra investigació, l'Ajuntament d'Oliva va acceptar la nostra recomanació que, a l'empara de l'informe emés per la tècnica d'administració general amb data 30 de març de 2015, es torne a iniciar el procediment per a la revisió d'ofici de l'acte aprovatori del Projecte de Reparcel·lació Canyaes-1 a fi de recuperar el tram del vial de vianants "vial 7a".

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1408641 torna a dirigir-se a esta institució i manifesta que l'Excm. Ajuntament de Montcada encara no ha complit la nostra Recomanació emesa amb data 26 de febrer de 2013 en l'anterior expedient de queixa núm. 1211230:

(...) considerem oportú RECOMANAR a l'Excm. Ajuntament de Montcada que dicte una resolució motivada en contestació a la sol·licitud presentada per l'autor de la queixa amb data 11 de setembre de 2012 i adopte totes les mesures que siguin necessàries per a evitar els perjudicis que injustament estan suportant els propietaris pel manteniment dels avals presentats per a garantir el pagament de les quotes d'urbanització.

Per la seua banda, l'Excm. Ajuntament de Montcada ens informa que:

(...) el Ple de la corporació, en sessió ordinària de data 31 de juliol de 2013 va adoptar l'acord d'iniciar el procediment per a la resolució de l'adjudicació del Programa d'Actuació Integrada (...) s'estan continuant els tràmits que comporten, entre d'altres, la notificació a tots els interessats, publicació (BOP 18 setembre) i atenent als recursos presentats contra l'acord d'inici de l'expedient de resolució de l'adjudicació del Programa d'Actuació Integrada. Restava per adoptar l'acord definitiu relatiu a l'expedient que inclourà, entre altres qüestions, la satisfacció de les pretensions de l'interessat que, a la vista de la legislació aplicable, corresponguen acordar (...).

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insistix a denunciar l'excessiva tardança a concloure el procediment de resolució de l'adjudicació del Programa d'Actuació Integrada, que es va iniciar fa més d'un any i mig, concretament, el 31 de juliol de 2013, sense que l'aval bancari li haja sigut encara tornat:

(...) l'aval bancari, d'import 70.085,64 euros, que des del 2008 vaig haver de presentar al promotor i que encara segueix vigent ja que ningú m'ha dit que ho puc anul·lar. A part del cost d'este aval, està el fet que el banc té pignorades accions i depòsits per este valor de què no puc disposar (...).

Una vegada tramitada la queixa, l'Ajuntament de Montcada va acceptar la nostra recomanació consistent que, tenint el compte el dilatat període de temps transcorregut des del 31 de juliol de 2013 —data d'inici del procediment de resolució de l'adjudicació del Programa d'Actuació Integrada—, s'agilitze la terminació d'este procediment i s'acorde la devolució de l'aval bancari a l'autor de la queixa.

D'una altra banda, l'autor de la queixa núm. 1409544 manifestava que, en data 11 d'agost de 2014, va presentar davant de l'Ajuntament de la Vila Joiosa un escrit pel qual sol·licitava “l'emissió i notificació de la liquidació de cobrament de quotes d'urbanització, UE-4”, i assenyalava que, a pesar del temps transcorregut des de llavors, i de les gestions personals efectuades, “ni s'ha rebut cap resolució sobre estes, ni notificació de carta de pagament, terminis i entitats col·laboradores per al pagament”.

En considerar que la queixa reunia els requisits exigits per la llei reguladora d'esta institució, va ser admesa a tràmit. En este sentit i amb l'objecte de contrastar l'escrit de queixa, sol·licitarem informe a l'Ajuntament de la Vila Joiosa.

En la comunicació remesa ens va informar que:

(...) en relació amb la sol·licitud d'informe de la queixa de referència interposada per l'autor de la queixa sobre sol·licitud d'emissió-notificació de la liquidació de cobrament de quotes d'urbanització UE Núm. 4 en data 11 d'agost de 2014, cal

indicar el següent:

En la data, 11 d'agost de 2014, no consta cap escrit presentat en este departament. No obstant això, es va resoldre per Decret número 3777 de 8 de juliol de 2014, notificat a la interessada per mitjà de registre d'eixida 9969 d'11 de juliol de 2014, recurs de reposició interposat per [la interessada] davant del Decret 4743 de data 27 de desembre de 2013 que inicia el procediment de constrenyiment sobre els propietaris de la finca de resultat número 4. Així mateix, es resol mitjançant un decret número 3833 de 15 de juliol de 2014 l'aprovació de quotes d'urbanització corresponents a la citada interessada, notificat per mitjà de registre d'eixida 11.109 de 5 d'agost de 2014 i, en la mateixa data, al departament d'intervenció (...).

Una vegada rebut l'informe, el vam traslladar a la promotora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer i va ratificar íntegrament el seu escrit inicial.

En especial, la interessada insistix en el fet que l'escrit de sol·licitud d'emissió dels certificats de pagament de referència, amb independència de la reclamació que manté sobre la legalitat o procedència d'estos, no ha sigut objecte de contestació, la qual cosa li impedit, en el període de pagament voluntari, a abonar les quantitats exigides. En este sentit, assenyala que la petició ha tornat a ser formulada, sense haver obtingut, novament, una solució al problema que patix.

Afortunadament, l'Ajuntament de la Vila Joiosa va acceptar la nostra recomanació que resolguera de manera expressa la petició formulada per la interessada en relació amb l'emissió i notificació de la liquidació de cobrament de quotes d'urbanització, UE-4.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1412396, actuant en nom i representació d'una mercantil, manifestava que havia demanat a l'Ajuntament de la Granja de la Costera informació relativa al Programa d'Actuació Integrada (PAI) industrial II on se situen els seus terrenys, concretament:

(...) -. Que se li facilite carta de pagament de cadascuna de les quotes liquidades pel desenvolupament del PAI II que l'empresa pública municipal Granja Desenvolupa, SL, duu a terme, tot detallant a quines partides correspon cada liquidació i el seu percentatge.

-. Que se li conteste per què no s'ha acabat este PAI, que porta més de quatre anys sense acabar, amb el consegüent perjudici per als seus interessos.

-. Per què s'han inclòs en les liquidacions 7 i 8 treballs que no estaven previstos en el Plec de Condicions que al moment oportú van publicar en el BOP (...).

Per la seua banda, l'Ajuntament de la Granja de la Costera ens remet informe en què s'indica:

(...) -. Respecte de la sol·licitud que es facilite cartes de pagament de cadascuna de les quotes liquidades pel desenvolupament del PAI I-1 que l'empresa municipal Granja Desenvolupa, SL, duu a terme, tot detallant a quines partides correspon cada liquidació i el seu percentatge: ja s'han remès les factures corresponents a les liquidacions i en les referents a certificacions s'adjuntaven estes, una documentació que té la reclamant segons consta acreditat en l'expedient. Les factures remeses són les següents:

(...)

Sobre la liquidació núm. hi ha una discrepància sobre el seu pagament i quan estiga aclarida serà remesa la corresponent justificació.

- Quant al fet que es conteste per què no s'ha acabat este PAI, que porta més de quatre anys sense acabar, amb el consegüent perjudici per als seus interessos: hem de manifestar que una de les causes per les quals està parada l'execució de les obres d'urbanització del PAI rau en el fet que els propietaris majoritaris no han satisfet la totalitat de les quotes d'urbanització girades a eixa mercantil.

Amb motiu d'estos impagaments, s'ha iniciat el corresponent procediment d'embargament i actualment estem en la fase d'embargament dels béns a fi d'obtindre el cobrament de les quotes d'urbanització impagades i prosseguir fins a la seua culminació les obres d'urbanització que permeten convertir les parcel·les en solars urbanitzats.

Amb més motiu, no pot desconéixer este organisme que les obres estan paraitzades i la constructora adjudicatària de la licitació està demorant fins a límits insospitats la tramitació de la resolució del contracte d'obres i l'Ajuntament es troba obligat a notificar cadascun dels procediments de la resolució del contracte per edictes en el BOP. (Servisca d'exemple BOP n.º 24, n.º 174, i n.º 213 de l'any 2014). En el moment en què es dispose de la disponibilitat de l'obra es culminaran les obres d'urbanització i l'Ajuntament el major interessat que es conclouen les obres del sector.

- Respecte de per què s'ha inclòs en les liquidacions 7 i 8 treballs que no estaven previstos en el Plec de Condicions que al moment oportú es van publicar en el BOP: hem de manifestar que la relació contractual que unix este Ajuntament amb l'adjudicatària de la licitació de les obres se cenyix al contingut que —efectivament— apareix en la licitació del BOP a què fa referència el representant de la mercantil, però res no impeditx que es puguen contractar altres partides alienes al Plec publicat en el BOP amb altres mercantils.

Que s'hagen executat obres no previstes en el Plec que en res afecten la relació contractual entre les parts —en via de resolució— cap incidència té, ja que les liquidacions núm. 7 i 8 consistixen la liquidació de la jardineria no contractada a esta mercantil, i sí que hi ha una partida alçada en el Projecte d'Urbanització aprovat definitivament (...).

Arribats a este punt, i després de la detinguda lectura de l'escrit inicial de queixa, de l'informe remès per l'Administració i d'una altra documentació aportada durant el procediment per la interessada, passem a resoldre la present queixa amb les dades que figuren en l'expedient.

La interessada assenyala la negativa de l'empresa municipal Granja Desarrolla, SL, a facilitar-li informació que sobre el desplegament i execució de les obres d'un PAI ha sol·licitat diverses vegades. Respecte d'això, cal recordar que l'article 139.1 de la Llei 5/2014, de 25 de juliol, de la Generalitat, d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge de la Comunitat Valenciana, enumera una sèrie de drets dels propietaris dels terrenys inclosos en un PAI:

1. El propietari té dret:

a) que l'urbanitzador complisca els seus compromisos amb diligència empresarial.

b) A obtindre de l'urbanitzador i de l'Administració, sense dilació indeguda, informació verídica i concreta sobre qualssevol aspectes relatius a l'execució del programa d'actuació integrada.

c) A participar en l'actuació, en els termes de la present llei i obtenir l'aprofitament corresponent, en justa distribució de beneficis i càrregues, o a abstindre's de participar-hi i exigir l'expropiació de la seua propietat, en els termes establits en esta llei i en la legislació estatal en matèria de sòl i expropiació forçosa.

Així, la promotora de la queixa té el dret que, tant l'empresa urbanitzadora (Granja Desarrolla, SL) com l'Ajuntament de la Granja de la Costera informen sobre tots els aspectes relatius a l'execució del programa d'actuació integrada, així com les causes dels retards en la seua, execució, siguen o no imputables a la promotora de la queixa.

En relació amb la sol·licitud de cartes de pagament de cadascuna de les quotes liquidades pel desenvolupament del PAI I.1, amb detall de les partides a què correspon la liquidació, cal assenyalar que, atés que les factures a què es referix l'Ajuntament en el seu informe són de data 2012, a estes se li aplicaria el Decret 67/2006, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament d'ordenació i gestió territorial i urbanística, que en el seu art. 377 assenjala:

El cobrament de les quotes d'urbanització per part de l'urbanitzador se subjectarà a les regles següents: (...)

6. En la liquidació individualitzada que l'urbanitzador notifique als propietaris haurà de desglossar-se la base imposable de la quota respecte de l'impost o impostos que, si escau, es meriten. A la notificació s'acompanyarà còpia de la corresponent certificació parcial de les obres.

L'Ajuntament de la Granja de la Costera assenjala en el seu informe que les factures corresponents a les liquidacions s'han remés junt amb les corresponents certificacions. No obstant això, en l'informe es fa referència a les liquidacions núm. 6, 7 i 8, que, segons la relació de factures remeses a la promotora de la queixa no han sigut traslladades a esta, per la qual cosa haurà de facilitar-se a esta, juntament amb les corresponents factures, les corresponents certificacions de les obres a què es referixen estes.

Finalment, assenjala la interessada la inclusió en les liquidacions de treballs no previstos en el Plec de Condicions que al moment oportú es va publicar en el BOP: respecte d'això, tal com assenjala l'Ajuntament de la Granja de la Costera, estos treballs són aliens a la relació contractual que unix l'Ajuntament amb la mercantil adjudicatària de les obres, i a què es referix l'esmentat Plec de Condicions, i es poden contractar altres partides alienes al plec publicat amb altres empreses, sempre que estes apareguen incloses en el corresponent projecte d'urbanització, tal com succeïx en el present cas, segons allò que ha manifestat l'Ajuntament en el seu informe.

Una vegada conculsa la investigació de la queixa, l'Ajuntament de la Granja de la Costera va acceptar les nostres recomanacions:

1. Que, en supòsits com l'analitzat, complisca el que disposa l'article 139.1 de la Llei 5/2014, de 25 de juliol, de la Generalitat, d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge de la Comunitat Valenciana, i facilite a la promotora de la queixa tota la informació requerida en

relació amb el desplegament i execució del programa d'actuació integrada.

2. Que remeta a la interessada totes les factures, juntament amb les certificacions d'obra corresponents, que fins a hores d'ara no han sigut traslladades a esta.

D'una altra banda, l'autor de la queixa núm. 1412536 manifestava que ha presentat diversos escrits davant l'Ajuntament d'Alacant per denunciar la lamentable situació d'un tram de l'avinguda Doctor Fleming d'Alacant, tram avinguda Ramos Carratalá i Germans Álvarez Masover, i argumenta la necessitat de les obres d'urbanització en l'esmentat tram i que hi ha un projecte d'urbanització aprovat en 2002, i posteriorment modificat en 2006.

L'Ajuntament d'Alacant ens va remetre informe en què s'indica:

En relació amb l'assumpte de referència, s'informa que perquè resultara més viable la urbanització a la zona de Vistahermosa, atesa la seua gran amplitud, s'ha dividit en fases als efectes de redacció i execució de projectes d'urbanització, tal com es pot apreciar en el pla que s'adjunta.

Des de la regidoria d'urbanisme s'han redactat des de 2003 alguns d'eixos projectes, que s'han materialitzat a mesura que s'han consignat partides pressupostàries per a la seua execució, com ara Vistahermosa Oest fase I (finançat part per l'Ajuntament d'Alacant i part per mitjà de contribucions especials), urbanització del carrer Germans Álvarez Masover (finançat per l'Ajuntament) i Vistahermosa Nord (finançat amb fons del Pla PIP de la Generalitat Valenciana).

L'avinguda del Doctor Fleming discorre entre l'avinguda Antonio Ramos Carratalá i l'avinguda de Dénia. El tram comprés entre el carrer Germans Álvarez Masover i la de Dénia, inclòs en la Fase I de Vistahermosa Oest ja està urbanitzat. El tram comprés entre l'avinguda Antonio Ramos Carratalá i el carrer Germans Álvarez Masover està inclòs en l'àmbit de Vistahermosa Oest, Fase II. Este projecte va ser aprovat per Junta de Govern Local amb data 18 de setembre de 2006 i en l'actualitat es troba sense executar.

Des de la Regidoria d'Urbanisme es pretén anar executant gradualment els projectes d'urbanització de la zona.

A curt termini no es disposa de consignació pressupostària per a escometre les obres d'urbanització de Vistahermosa Oest Fase II, encara que sí que es té en compte la seua possible execució.

Els antecedents exposats afectarien el dret constitucional dels ciutadans a gaudir d'un medi ambient urbà adequat per al desenvolupament de la persona, reconegut en l'article 45 de la Constitució espanyola, i la competència per a la seua protecció i salvaguarda corresponen essencialment al municipi.

En este sentit, cal recordar que, d'acord amb l'article 26.1 de la Llei 7/1985, reguladora de les bases del règim local, els municipis han de prestar, en tot cas, els servicis d'enllumenat públic, clavegueram, accés als nuclis de població i la pavimentació de les vies públiques, mentre que constituïx un dret dels veïns "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 disposa l'art. 18.1.g) de la llei esmentada.

L'Ajuntament d'Alacant no va acceptar la nostra recomanació que, en l'exercici de les seues competències obligatòries, i prèvia la dotació pressupostària corresponent, execute el projecte d'urbanització Vistahermosa Oest II Fase, a fi que reste degudament garantit el dret constitucional a gaudir d'un medi ambient urbà adequat dels veïns residents en la zona de referència.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1413018 ens relataven que havien presentat al·legacions i un recurs de reposició contra l'acord d'inici d'expedient de resolució de la condició d'agent urbanitzador de la "Urbanització Play Puig", sense haver obtingut cap resposta fins al moment.

Per la seua banda, en contestació al nostre requeriment d'informe, l'Ajuntament del Puig de Santa Maria ens acompanya una còpia del dictamen jurídic emés per la secretària de l'Ajuntament, que explica les raons que, segons el seu parer, justificaven la falta de contestació a les autores de la queixa, entre estes:

(...) que la resolució dels corresponents recursos no ha sigut substanciada pel fet que el Ple, que és l'òrgan apte per a conèixer l'assumpte, no ha sigut convocat, perquè la convocatòria no s'ha fet dins del termini i en la forma escaient, ja que la freqüència dels plens ordinaris en esta corporació és bimestral (...).

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, les autores de la queixa insistixen a manifestar que no és procedent acordar l'inici de l'expedient per a resoldre la condició d'urbanitzador, ja que la causa de l'incompliment atribuït a la comunitat de propietaris (urbanitzador) no existix, ja que s'han practicat notificacions a tots els propietaris.

En conseqüència, la qüestió plantejada en esta queixa consistix a dilucidar si la causa de resolució de la condició d'urbanitzador, a saber, la falta de notificació a tots els propietaris afectats, és o no procedent.

L'Ajuntament del Puig de Santa Maria va acceptar la nostra recomanació consistent que, en cas d'haver sigut notificats tots els propietaris afectats, s'acorde l'arxivament del procediment iniciat per a resoldre la condició d'urbanitzador.

D'una altra banda, l'autor de la queixa núm. 1502278 ens detallava que, en data 16 de setembre de 2014, va sol·licitar a l'Ajuntament d'Alacant la devolució de l'aval que es va depositar en data 16 de setembre de 2005, a fi de garantir el compliment de la previsions del Programa d'Actuació Integrada del Sector PE/APA 9-Vistahermosa del Pla General d'Alacant.

Els interessats assenyalaven que, a pesar del període de temps transcorregut des de la presentació de la sol·licitud, no havien rebut resposta a esta.

En considerar que la queixa reunia els requisits exigits per la llei reguladora d'esta institució, va ser admesa a tràmit. En este sentit i amb l'objecte de contrastar l'escrit de queixa, sol·licitàrem informe a l'Excm. Ajuntament d'Alacant.

En la comunicació remesa l'Administració ens va comunicar que la petició dels interessats "va ser contestada per mitjà d'un Decret de 25 de febrer de 2015, la notificació de la qual, que ha sigut practicada però no rebuda, s'adjunta".

En l'esmentat Decret s'assenyalava que:

(...) la mercantil (...), en la seua qualitat d'agent urbanitzador del Sector PE-APA/9 Vistahermosa, en contestació a la sol·licitud d'informe formulada prèviament per l'Ajuntament, ha presentat un escrit, de 5 de novembre de 2014, que conclou assenyalant que "no és procedent atendre la sol·licitud formulada per la mercantil (...) sobre devolució de l'aval depositat al moment oportú en garantia del pagament de les càrregues d'urbanització del PAI del Sector PEIAPA-9 llevat que este siga substituït per la constitució de garantia financera o real suficient, de conformitat amb allò que s'ha permès en la vigent legislació urbanística.

L'urbanitzador rebutja, en primer lloc, l'existència de responsabilitat patrimonial per l'abonament de despeses generades per una garantia que voluntàriament ha sigut triada i mantinguda pels propietaris, i invoca, bàsicament, els decrets municipals de 14 de desembre de 2007 i 15 de febrer de 2008, que van resoldre tornar els avals als que ho sol·licitaren. A continuació afig que "no posa inconvenients a la devolució del referit aval sempre que prèviament es constituïska una altra garantia real o financera, prou que assegure el desembossament de la retribució, a través de qualsevol mitjà admissible en dret". Se citen els articles 167 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (LUV); 383 del Decret 67/2006, de 19 de maig, pel qual s'aprova el Reglament d'Ordenació i Gestió Territorial i Urbanística, i 150 de l'actual Llei 5/2014, de 25 de juliol, de la Generalitat, d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge, de la Comunitat Valenciana.

4. La contestació de l'empresa urbanitzadora es considera correcta. Però, hi cal afegir que l'afirmació del sol·licitant sobre la concurrència d'una doble garantia del pagament de les quotes d'urbanització no s'ajusta a dret. Actualment, només hi ha una garantia: l'aval. Això perquè l'afecció real de les finques resultants adjudicades al pagament de les despeses inherents al Programa és un dels efectes de l'aprovació de la reparcel·lació forçosa (art. 180.2c) de la LUV), no de la nota marginal d'iniciació del procediment, els efectes del qual es regulen en els articles 14 i següents del Reial Decret 1093/1997, de 4 de juliol, pel qual s'aproven les normes complementàries al Reglament per a l'execució de la Llei hipotecària sobre inscripció en el registre de la propietat d'actes de naturalesa urbanística, que regulen la pràctica dels assentaments registra'ls posteriors a la nota marginal. Així, en cas de cancel·lar-se l'aval, el pagament de les quotes d'urbanització no estaria garantit, i este és un requisit necessari per a l'opció de pagament en metàl·lic triada.

No obstant això, tal com afirma l'urbanitzador, seria possible substituir la garantia financera per una altra de les admeses en dret o bé pactada lliurement amb l'agent urbanitzador (art. 167 de la LUV).

En virtut d'estos raonaments, el Decret resolvia:

(...) rebutjar la sol·licitud de devolució de l'aval atorgat per l'entitat (...), a favor de la mercantil (...) per a garantir el "50% de la quota d'urbanització de parcel·la 66 PAI Sector PE/APA 9, Vistahermosa", formulada per (...) liquidador de (...).

Segon.- Advindre de la possibilitat de substituir la garantia financera per una altra de les admeses en dret o bé pactada lliurement amb l'agent urbanitzador (...).

Una vegada rebut l'informe, el vam traslladar al promotor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer i va ratificar

íntegrament el seu escrit inicial.

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insistix en el fet que el termini de terminació de les obres s'ha incomplert a l'excés i que l'enorme retard en la conclusió d'estes està provocant-li un perjudici econòmic insostenible per la despesa financera de manteniment de l'aval.

L'objecte del present expedient de queixa se centra en la pretensió constituïda per la devolució de l'aval, en trobar-se les quotes d'urbanització garantides amb la càrrega real que apareix en la finca resultant inscrita en el registre de la propietat.

Respecte de la qüestió plantejada per la devolució de l'aval bancari, esta institució considera contrari al més elemental sentit de justícia obligar la propietat a mantindre indefinidament l'aval bancari aportat en garantia del pagament de les quotes d'urbanització quan cap culpa té respecte del retard en la terminació de les obres d'urbanització o en els incompliments dels terminis previstos en el programa d'actuació integrada, unes qüestions únicament imputables a l'urbanitzador.

No resulta lícit oposar que la propietat va optar al moment oportú al pagament en metàl·lic de les quotes d'urbanització i que, per tant, com afirma l'Ajuntament «seria possible substituir la garantia financera per una altra de les admeses en dret o bé pactada lliurement amb l'agent urbanitzador (art. 167 de la LUV)», ja que esta interpretació conduïx a l'absurd de premiar els incompliments de l'urbanitzador amb la necessitat d'obtindre el seu consentiment per a acordar la devolució de l'aval, i condemna la propietat a haver de suportar injustament *sine die* les despeses de manteniment de l'aval bancari, encara que això puga implicar la seua ruïna econòmica.

D'altra banda, en el cas que ens ocupa, cal notar que el pagament de les quotes d'urbanització està garantit no sols amb l'aval bancari, sinó amb l'afecció o càrrega real que pese sobre la finca de resultat adjudicada a l'autor de la queixa i degudament inscrita en el registre de la propietat.

En este sentit, l'art. 19.3 del RD 1093/1997, de 4 de juliol, pel qual s'aproven les normes complementàries al Reglament per a l'execució de la Llei hipotecària sobre inscripció en el registre de la propietat d'actes de naturalesa urbanística, disposa el següent:

No serà necessària la constància registral de l'afecció quan del projecte d'equidistribució resulte que l'obra d'urbanització ha sigut realitzada i pagada o que l'obligació d'urbanitzar s'ha assegurat per mitjà d'un altre tipus de garanties admeses per la legislació urbanística aplicable.

Hem destacat en cursiva l'última part del referit precepte legal per a posar en evidència que no cap una “doble garantia”, real i financera, per a unes mateixes obres d'urbanització, és a dir, si existix ja l'afecció registral no cap la garantia financera i si hi ha la financera (aval bancari), no cap la garantia registral, com expressament indica l'art. 19.3 del RD 1093/1997.

En el moment de redactar el present Informe anual estem a l'espera de rebre contestació de l'Ajuntament d'Alacant sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació consistent que, aprovat el projecte de reparcel·lació, acorde la devolució de l'aval bancari a l'autor de la queixa, ja que el pagament de les despeses d'urbanització es troba garantit amb l'afecció registral sobre la finca de resultat adjudicada a esta.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1503888 manifestava que amb data 25/2/2010 es va aprovar definitivament Projecte de reparcel·lació i Memòria de quotes relativa al Programa d'Actuació Integrada (PAI) Ampliació de Polígon Industrial Montcada III (SUHI-2), en què la Promoció Econòmica de Montcada SAU té adjudicada la condició d'agent urbanitzador.

Per part de l'agent urbanitzador es va presentar la certificació corresponent a la “quota zero”, sobre la base del qual la promotora de la queixa va haver de fer efectiva la corresponent liquidació per import de 13.128,83 €.

S'ha sol·licitat moltes vegades informació a l'Ajuntament de Montcada sobre el termini d'execució de les obres, sense haver obtingut cap resposta, i s'ha interposat recurs d'alçada davant de l'Ajuntament, i contra la desestimació presumpta, recurs contenciós administratiu, on finalment l'Ajuntament va aportar la informació sol·licitada. Una vegada consultat diverses vegades l'Ajuntament, no hi ha certesa de quan s'iniciaran les obres, i es neguen a tornar les quotes d'urbanització.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Montcada ens va remetre informe en què s'indica: “Consta complida la petició d'informació a la interessada sobre les qüestions sol·licitades. Concretament va ser remès informe de la TAG de l'Àrea d'Urbanisme sobre les qüestions plantejades”.

En este sentit, la interessada que, al moment oportú va interposar recurs contenciós administratiu (PO 374/2014) davant del Jutjat núm 4 de València va deixar que este caducara sense continuar la seua pretensió, com així s'acredita per mitjà de la interlocutòria de caducitat ferma del mencionat procediment que adjunt s'acompanya (...).

En estos casos, assenyala l'article 161 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana, aplicable en virtut del que disposa la disposició transitòria quarta de la Llei 5/2014, de 25 de juliol, d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge de la Comunitat Valenciana:

(...) les relacions entre urbanitzador i propietaris estaran subjectes als principis de bona fe i transparència. En qualsevol fase de la tramitació o execució del programa els propietaris tindran accés a la documentació i dret a rebre informació sobre el contingut d'este. Este dret podrà ser exercit tant davant de l'Administració actuant com davant de l'urbanitzador.

D'altra banda, la pretensió de la interessada és la devolució de les quotes d'urbanització aportades, a la vista que les obres no s'han iniciat ni es coneix la data en què estes s'executaran.

No obstant això, i a la vista de la documentació que figura en l'expedient, deduïm que les quantitats abonades per la interessada corresponen a l'anomenada “quota zero”, que no corresponen a obres d'urbanització, sinó que sota este concepte s'engloben, d'una banda, les despeses generals, honoraris per la redacció de projectes, i aranzels derivats de la inscripció registral, i d'altra banda, les indemnitzacions; respecte d'estes, cal assenyalar que, d'acord amb la legislació vigent, el projecte de reparcel·lació estableix, per a cada afectat, les compensacions entre les quantitats que han de percebre per indemnitzacions i les que han d'assumir (tot això segons el seu aprofitament), i resulta finalment un saldo positiu o negatiu

d'indemnitzacions per a cadascun. El compte corresponent a les indemnitzacions és denominat comunament un compte tancat, la qual cosa implica que els propietaris amb saldo positiu finalment compensen els de saldo negatiu, i resulta un saldo total igual a zero.

Així, la quota zero no constituïx una remuneració a l'urbanitzador, sinó que respon als conceptes a què hem al·ludit, per la qual cosa, en principi, no es pot tornar pel sol fet del retard de les obres d'urbanització.

No obstant això, cal recordar que el procés de transformació del sòl es realitza en dues fases essencials, distintes en el temps: la primera fase jurídica, d'equidistribució i registral, i la segona fase de transformació física, per mitjà de la urbanització per a la conversió en solars de les finques resultants de la reparcel·lació.

Així, la reparcel·lació, quan les obres d'urbanització no s'executen, no deixa de ser una figura incompleta, que no té ple sentit si no es finalitza el procés urbanitzador, i en este cas concret, les obres d'urbanització haurien d'haver-se iniciat al juny de 2012, per la qual cosa, d'acord amb el que estableix la pròpia documentació del Programa Actuació Integrada, el procés d'urbanització hauria d'haver-se finalitzat al desembre de 2014, és a dir, 30 mesos des de l'inici de les obres.

No obstant això, tal com denúncia la promotora de la queixa, les obres no s'han iniciat; és més, amb data 3/2/2014 el Consell d'Administració de la mercantil Promoció Econòmica de Montcada SAU (empresa de capital íntegrament municipal) va acordar cedir la condició d'urbanitzador del citat PAI, si bé, tal com assenyala l'Ajuntament de Montcada en el seu informe, no s'ha realitzat cap tràmit respecte d'esta, ni s'ha realitzat cap requeriment per a l'inici de les obres.

Així, ens trobem davant d'una paralització *de facto* d'un programa d'actuació integrada, un supòsit que no és únic, sinó que ha sigut un dels efectes de la crisi econòmica i financera d'estos anys.

La legislació urbanística valenciana estableix diverses possibilitats per a estos supòsits: o bé la suspensió temporal del programa d'actuació integrada —disposició transitòria octava de la Llei 5/2014, de 25 de juliol, d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge de la Comunitat Valenciana—, la subdivisió en unitats d'execució, o la no-continuació de l'actuació.

Així, si bé l'Administració actuant té un ampli marge d'apreciació a l'hora de decidir si usa o no esta potestat, els motius que poden donar lloc a la suspensió temporal de l'execució del programa són “causes justificades d'interés públic” o “la viabilitat econòmica de l'actuació”, i a més haurà d'executar-la d'acord amb un procediment reglat, en el qual els particulars afectats podran formular les seues al·legacions.

La segona de les possibilitats que preveu la legislació urbanística valenciana, com hem assenyalat, és la subdivisió del programa d'actuació integrada en unitats d'execució, i apareix regulada en la disposició transitòria setena de la Llei 5/2014.

D'esta manera, seria possible continuar l'actuació, però en un àmbit més reduït i adequat a les circumstàncies de la demanda de sòl, o a les possibilitats econòmiques dels propietaris.

Finalment, l'Ajuntament pot optar per la no-continuació de l'actuació: en estos casos, es

resoldria el programa, tenint en compte que esta, per si sola, no afecta la validesa i eficàcia de la reparcel·lació, per la qual cosa també caldria deixar-la sense efecte i seguir el procediment invers a l'utilitzat per a la seua aprovació.

En qualsevol dels supòsits, és necessari que l'Ajuntament adopte una decisió en el menor termini possible respecte de l'execució o no del programa d'actuació, i tramite el procediment adequat en cada cas, i no és raonable el que els propietaris hagen fet front a les seues obligacions d'equidistribució i, transcorregut el temps, les parcel·les resultants de la reparcel·lació no tinguen qualsevol dels requisits perquè estes puguen ser considerades com a solar, amb els consegüents perjudicis econòmics.

En el moment de redactar el present Informe anual estem a l'espera de rebre la preceptiva contestació de l'Ajuntament de Montcada sobre l'acceptació o el rebuig de les nostres recomanacions:

- Que, en situacions com l'analitzada, s'extremen al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i de l'article 161 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana, i done resposta a les sol·licituds d'informació presentades per la interessada.

- Que, en l'exercici de les seues potestats de planejament i gestió urbanística, adopte una decisió sobre la continuació o no de l'execució del programa d'actuació integrada SUHI-2 ampliació del Polígon Industrial Montcada III, i tramite el corresponent procediment, ja siga instant l'adjudicatària a l'execució de les obres, ja siga adoptant els acords necessaris per a la suspensió, divisió en unitats d'execució, o resolució del programa.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1505740, en qualitat de representant d'una agrupació d'interés urbanístic, es dirigix a esta institució per denunciar les distintes irregularitats que, al seu parer, s'han produït i que es continuen produint en la tramitació del Programa per al desenvolupament de l'Actuació Integrada de la Unitat d'Execució Única del Sector SUMET al municipi de la Vall d'Uixó:

- (...) a) la falta de resolució del Programa quan l'urbanitzador es va declarar en concurs de creditors en 2009;
- b) la dispensa de garanties a l'agent urbanitzador i a l'empresa (...);
- c) la caducitat de les quotes no exigides a distints propietaris;
- d) la inexistència de protecció i tancament de l'obra, paralitzada des de fa més de 4 anys;
- e) la falta d'acreditació dels pagaments realitzats per l'urbanitzador perquè les seues finques estiguen lliures de càrregues; falta de justificació, ni dels propietaris, ni de l'Administració concursal, dels comptes que se sotmeten ara a aprovació per a la liquidació del Programa i, finalment,
- f) la inactivitat municipal per a finalitzar l'obra per mitjà de gestió directa (...).

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem a l'Excm. Ajuntament de la Vall d'Uixó un informe jurídic i tècnic sobre totes les presumptes irregularitats exposades per l'autor de la queixa en els anteriors apartats a) fins al f).

Per la seua banda, l'Excm. Ajuntament de la Vall d'Uixó ens remet un informe redactat per la gerent de Servicis Territorials, així com un informe emés per l'enginyera de camins, canals i

ports, en el qual es contesta a les presumptes irregularitats.

Així, respecte de la falta de resolució del Programa quan l'urbanitzador es va declarar en concurs de creditors, la gerent considera que la causa de resolució era potestativa, no obligatòria. Quant a la dispensa de garanties, la gerent informa que l'urbanitzador va depositar garantia per import de 419.025,63 € i que la mercantil (...) va constituir garantia real que l'urbanitzador va considerar suficient. Respecte de la caducitat de les quotes no exigides a distints propietaris, la gerent es remet a un informe seu anterior de 18 d'octubre de 2011, però sense detallar ara cap raó. Quant a la inexistència de protecció i tancament de l'obra, paralitzada des de fa més de 4 anys, l'enginyera afirma que durant l'estiu de 2013 va ser sotreta part del tanca i que, avui (març de 2015) la tanca no ha estat reposada.

Respecte de la falta d'acreditació dels pagaments realitzats per l'urbanitzador perquè les seues finques estiguen lliures de càrregues; falta de justificació, ni dels propietaris, ni de l'Administració concursal, dels comptes que se sotmeten ara a aprovació per a la liquidació del Programa, la gerent ens indica que:

(...) el que s'ha sotmés a aprovació no és la liquidació del Programa, sinó la modificació del Compte de Liquidació Provisional de la Reparcel·lació d'este (...) s'ha considerat que, en coincidir les figures d'urbanitzador i constructor, les parcel·les adjudicades al primer han abonat fins a la certificació 21 (descomptant l'excés) i quant a la resta dels propietaris, s'ha partit de les dades facilitades per estos i per l'Administració concursal de l'urbanitzador (...).

Finalment, quant a la inactivitat municipal per a finalitzar l'obra per mitjà de gestió directa, s'informa que, a més de tramitar-se la modificació del Compte de Liquidació Provisional de la Reparcel·lació, s'estan elaborant per part dels Servicis Tècnics Municipals els documents següents: projecte d'esmena de desperfectes i projecte de finalització d'obres d'urbanització.

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insisteix a denunciar que la resolució del PAI pel concurs de creditors de l'urbanitzador no és facultativa, sinó obligatòria per a l'Ajuntament; que l'agent urbanitzador no va prestar garanties suficients per a executar les càrregues d'urbanització per import de 2.830.806,78 euros; l'empresa no va constituir aval i no se saben els motius d'això; sobre la caducitat de les quotes exigides a altres propietaris, l'informe de la gerent es remet a un altre informe anterior que tampoc diu res sobre este punt; la urbanització segueix oberta i està lliure el seu accés amb el perill que representa per a les persones (boques de clavegueram que no gaudixen de protecció i que es troben obertes) i aclarit el camí per a qui desitja sostroure materials de l'obra; es consideren pagats els deutes de l'urbanitzador fins a la certificació núm. 21, sense cap justificació; la viabilitat financera de l'obra és nul·la, atés que les parcel·les que corresponen a l'urbanitzador (i les seues quotes, aproximadament 40% de l'actuació) no tenen propietari atés que, segons pareix, en la liquidació del concurs ningú desitja fer-se'n càrrec.

Així mateix, planteja tres irregularitats addicionals que no han sigut contestades per l'Ajuntament: es van iniciar les obres sense estar inscrit en el registre de la propietat el Projecte de Reparcel·lació; s'han produït nombrosos retards en l'execució de les obres i s'han concedit pròrrogues injustificades; les càrregues d'urbanització de l'urbanitzador no figuraven en la reparcel·lació inscrita en el registre de la propietat, les parcel·les del qual figuren lliure de càrregues.

Tenint en compte estos fets, així com la importància de les irregularitats denunciades, la nova

Llei 5/2014, de 25 de juliol, d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge, ens recorda la importància de la transparència i la seguretat jurídica en l'àmbit urbanístic:

Un altre dels objectius fonamentals d'esta llei és l'increment de la transparència i la seguretat jurídica, i concreta unes regles del joc clares i establides des de l'inici de qualsevol procediment. Tots els agents amb capacitat d'operar en el territori (promotors, tècnics, administracions i ciutadans en general) coneixeran des del principi els criteris ambientals i territorials, els requisits funcionals i les variables econòmiques que hauran de tindre's en compte en l'elaboració dels plans urbanístics, territorials i sectorials.

Esta transparència també està garantida per la participació pública que es realitzarà en els termes que exigix el procés d'avaluació ambiental estratègica. Amb això, s'aconseguirà una major legitimitat en les decisions territorials que s'adopten respecte dels instruments, les quals tenen una elevada repercussió sobre la qualitat de vida dels ciutadans i sobre el desenvolupament sostenible del territori.

Una vegada conculsa la tramitació de la queixa, l'Ajuntament de la Vall d'Uixó va acceptar la nostra recomanació consistent que mantinga diverses reunions amb tots els propietaris afectats per a aclarir les nombroses irregularitats detectades i adoptar, si escau, les necessàries mesures per a esmenar-les i corregir-les.

D'una altra banda, l'autor de la queixa núm. 1510591 manifestava que el carrer València a Benicarló, a l'altura del seu domicili, no compta amb la deguda urbanització, no existixen voreres accessibles a les cases i el carrer està sense asfaltar, i l'Ajuntament de Benicarló ha fet el projecte d'urbanització de la zona l'any 2010, però encara no s'ha executat, s'han dirigit a l'Ajuntament diverses vegades per a insistir en la necessitat de dur a terme les obres, ja que representen un veritable perill per a les persones majors transitar per eixos carrers.

En el moment de redactar el present Informe anual estem a l'espera de rebre la contestació de l'Ajuntament de Benicarló sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació consistent que, en l'exercici de les seues competències obligatòries, i prèvia la dotació pressupostària corresponent, execute el projecte del C/ València, tram entre Dr. Fleming i Passeig Marítim, a fi que quede degudament garantit el dret constitucional a gaudir d'un medi ambient urbà adequat als veïns residents a la zona de referència.

Finalment, en relació amb la queixa núm. 1406531 de la que ja vam donar compte en l'Informe anual del passat any, l'Ajuntament d'Ademuz seguixen sense contestar a la nostra recomanació consistent que atorgue el tractament d'àrea semiconsolidada a l'habitatge de l'autor de la queixa, i que en tractar-se d'una actuació consistent en mera col·locació de paviment en planta baixa i realitzar un lavabo amb bany, esta no està subjecta a llicència municipal, sinó a mera declaració responsable, per tractar-se de meres reformes de l'edificació existent, en res incompatibles amb el planejament municipal.

5. Disciplina urbanística

Igual que en anys anteriors, distingirem entre estos quatre grans blocs de matèries:

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 de les construccions que es realitzen sense llicència o incomplint les condicions de esta.

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

L'autor de la queixa núm. 1408556 ens indicava que havia sol·licitat a l'Ajuntament de Moncofa informació sobre els punts següents:

1.- Ha faltat algun tipus de documentació preceptiva o obligatòria en actuacions de caràcter urbanístic com ara la venda de terrenys de titularitat municipal o en actuacions urbanístiques com "La Ronda" o "Belcaire Nord"?

2. - Hi ha informes falsos en els expedients administratius de les actuacions de "Belcaire Sud" o en la venda de terrenys sense valoracions tècniques?

3.- Ha acordat eixe Ajuntament amb algun agent urbanitzador afavorir vendes milionàries sense licitació pública?

4.- Hi ha hagut evident perjudici a propietaris respecte de l'increment dels costos d'urbanització en algun sector d'eixe municipi o de qualsevol altra índole? i, a pesar del temps transcorregut, no els ha sigut facilitada esta (...).

Per la seua banda, l'Ajuntament de Moncofa ens remet informe que assenyala que ha facilitat la informació sol·licitada pel promotor de la queixa, i amb esta finalitat acompanya còpia del que li va enviar quan va rebre l'escrit d'esta institució sol·licitant informació respecte d'això.

Una vegada conculsa la nostra investigació, l'Ajuntament de Moncofa va acceptar la nostra recomanació perquè, en situacions com l'analitzada, extreme al màxim els deures legals que es deriven de la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició i dels articles 42 i següents de Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú i, en conseqüència, facilite la informació sol·licitada i done resposta plena a esta, sense que per a això haja de mitjançar la intervenció d'esta institució, i en el supòsit concret que ens ocupa, que sense més demora complete la que fins a la data no ha facilitat.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1409860 manifestava que s'havien dirigit diverses vegades a l'Ajuntament de Callosa de Segura per sol·licitar l'accés a la informació urbanística referent al procediment d'adjudicació del Programa d'Actuació Integrada de la UE-9 i sector SN1-6 del PGOU de Callosa de Segura sense que, a pesar del temps transcorregut des de llavors, hagueren obtingut contestació respecte d'això.

En particular, els promotors de l'expedient feien referència a l'escrit presentat el 10 de juny de 2014, i sol·licitaven l'accés a “informació dels números d'expedients, els noms de les persones a càrrec seu, els informes preceptius de la Secretaria de l'Ajuntament, informes jurídics externs i altres que figuren en l'expedient”.

En considerar que la queixa reunia els requisits exigits per la llei reguladora d'esta institució, va ser admesa a tràmit. En este sentit i amb l'objecte de contrastar l'escrit de queixa, sol·licitarem informe a l'Ajuntament de Callosa de Segura.

En la comunicació remesa, l'Administració ens va comunicar que:

(...) l'autor de la queixa, juntament amb altres propietaris del Sector, va acudir a l'Ajuntament assistit del lletrat (...) i de l'enginyer d'edificació (...), per a veure el "Projecte de les obres d'urbanització dels sectors i l'alternativa presentada per la Mercantil Lagunas del Mediterráneo, van fotografiar la documentació que en escrit adjunt es relaciona, i se li comunica que se'ls donarà dia i hora per a veure l'expedient complet.

El dia 28 de març de 2014, i després de la citació prèvia efectuada a l'advocat que va acompanyar els propietaris el dia 20 de març, compareix este novament, juntament amb una altra lletrada que és al mateix temps propietària d'un terreny en la zona, Sra. (...) acompanyats a les seues vegada de diversos propietaris, i se'ls dóna vista de tot l'expedient complet a què fa referència el [interessat] en la seua queixa, i així consta en la compareixença efectuada, i s'emporta còpia de tots els documents que van sol·licitar i que igualment es reflectixen en esta (...).

El dia 10 de juny de 2014, la Sra. lletrada (...) presenta escrit en l'Ajuntament (...) però [interessat], no presenta en la data cap sol·licitud.

No obstant això l'Ajuntament respon a la Sra. lletrada en data 22 de juliol del corrent (...).

Per tant, entenem que des d'este Ajuntament se'ls ha donat resposta als propietaris en tot moment, tant a [l'interessat], com a la resta i han tingut vista de tot l'expedient complet i obtingut totes les còpies que han sol·licitat.

Una vegada rebut l'informe, el vam traslladar al promotor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer i va ratificar íntegrament el seu escrit inicial. En particular, en este escrit d'al·legacions els interessats assenyalaven que, en contra d'allò que s'ha exposat, no resulta cert que tingueren accés a l'expedient complet ni que se'ls permetera l'obtenció de còpies dels documents, i per això no va ser satisfeta la seua petició d'accés a la informació.

Arribats a este punt, i després de la detinguda lectura de l'escrit inicial de queixa, de l'informe remès per l'Administració i de les al·legacions presentades pel ciutadà, resollem la present queixa amb les dades que es troben en l'expedient.

En este sentit cal dir que de la lectura dels documents que hi ha en l'expedient es dedueix l'existència de dues versions no coincidents sobre la suficiència de les actuacions d'informació i participació ciutadana en el procediment d'adjudicació del Programa d'Actuació Integrada de referència.

Arribats a este punt, cal recordar que l'article 2.3.c) de la Llei 5/2014, de 25 de juliol, d'ordenació del territori, urbanisme i protecció del paisatge de la Comunitat Valenciana (LOTUP) estableix que els municipis hauran d'exercir les potestats de planejament, gestió i disciplina, i garantir la informació i participació ciutadana en els processos territorials i urbanístics.

Els drets dels ciutadans en matèria d'informació urbanística estan recollits en l'art. 4 del RDL 2/2008, de 20 de juny, text refós de la Llei del sòl –precepte declarat bàsic per la disposició addicional primera:

- Accedir a la informació que tenen les administracions públiques sobre l'ordenació del territori, l'ordenació urbanística i la seua avaluació ambiental, així com obtindre còpia o certificació de les disposicions o actes administratius adoptats, en els termes disposats per la seua legislació reguladora.

- Ser informats per l'Administració competent, de forma completa, per escrit i en termini raonable, del règim i les condicions urbanístiques aplicables a una finca determinada, en els termes disposats per la seua legislació reguladora.

- 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 per mitjà de la formulació d'al·legacions, observacions, propostes, reclamacions i queixes i a obtindre de l'Administració una resposta motivada, d'acord amb la legislació reguladora del règim jurídic de l'Administració i del procediment de què es tracte.

Així mateix, convé destacar que els autors de la queixa són propietaris dels terrenys afectats, i com a tal, tenen la condició d'interessats en este expedient, d'acord amb el que disposa l'article 31.b) de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Finalment, és necessari tindre en compte també que l'art. 3.1.a) de la Llei 27/2006, de 18 de juliol, que regula els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient, reconeix el dret de totes les persones a accedir a la informació ambiental que tinguen les autoritats públiques o en el d'altres subjectes en nom seu, sense que per a això estiguen obligats a declarar un interès determinat, siga quina siga la seua nacionalitat, domicili o seu.

En este art. 3.1, apartat e), es reconeix el dret a rebre la informació ambiental sol·licitada en la forma o format triats, en els termes que preveu l'article 11, en el que indica el següent:

Quan se sol·licite que la informació ambiental siga subministrada en una forma o format determinats, l'autoritat pública competent per a resoldre haurà de satisfer la sol·licitud a menys que concórrega qualsevol de les circumstàncies que s'indiquen a continuació:

a) Que la informació ja haja sigut difosa, de conformitat amb el que disposa el capítol I d'este títol, en una altra forma o format a què el sol·licitant puga accedir fàcilment. En este cas, l'autoritat pública competent informará el sol·licitant d'on pot accedir a la informació o se li remetrà en el format disponible.

b) Que l'autoritat pública considere raonable posar a disposició del sol·licitant la

informació en una altra forma o format i ho justifique adequadament.

Així mateix, les excepcions a l'accés de la documentació ambiental han de ser interpretades restrictivament i procurar permetre el coneixement de la major informació ambiental en el termini legalment establert.

Una vegada concloua la investigació, recomanarem a l'Ajuntament de Callosa de Segura que, tenint en compte la condició d'interessats dels promotors de l'expedient, els facilitara l'accés a la informació ambiental i urbanística sol·licitada. L'Ajuntament ens va contestar que s'havia interposat un recurs contenciós administratiu, per la qual cosa vam haver de suspendre la nostra intervenció.

D'una altra banda, l'autor de la queixa núm. 1410149 relatava que havia presentat davant del Servei Territorial d'Urbanisme de Castelló de l'anterior Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient un escrit de data 30 de maig de 2014, pel qual sol·licitava còpia de la resolució dictada arran d'una denúncia presentada per la seua banda en data 28 d'abril de 1987, i va rebre la contestació que no havia sigut possible localitzar la resposta que s'havia donat, al moment oportú, a esta denúncia.

El promotor de l'expedient manifestava en el seu escrit la seua disconformitat amb la resposta rebuda, per entendre que no s'havia donat compliment adequat al deure de custòdia de documents i denúncies en matèria urbanística.

En considerar que la queixa reunia els requisits exigits per la llei reguladora d'esta institució, va ser admesa a tràmit. En este sentit i amb l'objecte de contrastar l'escrit de queixa, sol·licitarem informe a l'anterior Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient. En especial, demanàvem a l'Administració que ens informara sobre si, d'acord amb la normativa vigent en matèria de custòdia i arxiu de documents, es va adoptar la resolució d'eliminació de documents de conservació temporal, que justificara la impossibilitat de localitzar l'esmentada resposta a la denúncia.

En la comunicació remesa, el director general d'Avaluació Ambiental i Territorial va emetre un informe en què assenyalava que:

(...) en relació amb la queixa presentada per l'interessat, i vistos els arxius que es troben en esta Direcció General, s'adjunta còpia de la denúncia presentada per l'interessat en data 28 d'abril de 1987 i així mateix còpia d'un altre escrit presentat el 10 d'abril de 1987.

Així mateix s'adjunta còpia de la contestació donada a l'interessat amb el justificant de recepció (...).

Una vegada rebut l'informe, el vam traslladar al promotor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer i va ratificar íntegrament el seu escrit inicial. En especial, l'interessat assenyalava que els documents remesos no fan referència a l'escrit que va motivar la seua petició i, amb això, ens comunica que no s'ha donat contestació a la sol·licitud formulada.

Arribats a este punt, i després de la detinguda lectura de l'escrit inicial de queixa, de l'informe remès per l'Administració i de les al·legacions presentades pel ciutadà, resolguérem la present queixa amb les dades que es troben en l'expedient.

L'objecte del present expedient de queixa està constituït per la reclamació plantejada per l'interessat davant de la impossibilitat d'accedir a una denúncia que va ser interposada per la seua banda l'any 1987 en un assumpte de disciplina urbanística, a causa de la no-localització de l'expedient que va ser tramitat com a resultat. Arran d'això, el promotor de l'expedient manifesta la seua queixa per la no-conservació de l'esmentat document i, en conseqüència, per allò que considera un incompliment dels deures de conservació de documents per part de l'Administració implicada.

En relació amb esta qüestió, hem de partir del fet que la regulació en matèria de conservació de fons documentals de les administracions públiques està integrat, en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, per la Llei 3/2005, de 15 de juny, de la Generalitat, d'arxius.

De la lectura de les disposicions que integren la llei es dedueix que, com d'altra banda resulta raonable, les administracions públiques no es troben obligades a conservar en els seus arxius tots i cadascun dels documents que produïsquen en l'exercici de les competències que li resulten pròpies, sinó que el sistema previst és establir un calendari de conservació, de manera que només respecte d'aquells documents que pogueren tindre un valor transcendental, s'establix el deure de conservació a través de les disposicions sobre arxius públics.

En este sentit, l'article 43 de la Llei assenyala que:

els càrrecs públics i el personal al servici de les administracions públiques, en cessar en les seues funcions, estan obligats a lliurar els documents públics generats, rebuts o reunits en l'exercici d'estes a la persona que els substituïska o remetre-ho a l'arxiu que corresponga.

Per la seua banda, l'article 44 de la Llei estableix que:

1. Els titulars de documents públics hauran de disposar d'un únic sistema de gestió documental que comprega la producció, la tramitació, el control, la valoració i la conservació dels documents i l'accés a estos, i garantir el seu correcte tractament mentre els documents es troben en la seua fase activa i semiactiva.
2. Independentment de les tècniques i els suports utilitzats, tots els documents públics han de tindre garantides l'autenticitat i la integritat dels continguts, la confidencialitat i la conservació.

En relació amb l'assumpte que centra el present expedient de queixa, la normativa fonamental apareix establida en els articles 45 i 46 de la Llei.

El primer assenyala que:

els titulars de documents públics hauran d'aplicar, per mitjà dels responsables dels seus arxius, les normes que establisca la conselleria competent en matèria de cultura pel que fa a tècniques del procés de gestió de la documentació administrativa en el seu respectiu àmbit.

Per la seua banda, l'article 46 de la Llei regula el «Calendari de conservació» i a este efecte estableix que:

1. Les taules de valoració documental que hagen sigut aprovades per l'òrgan directiu de la conselleria competent en matèria de cultura, prèvia emissió del

dictamen preceptiu i vinculant de la Junta Qualificadora de Documents Administratius, fixaran els terminis de conservació dels documents i les sèries documentals, que podran ser definitius o temporals.

2. Finalitzat el període d'utilització administrativa, els documents i les sèries documentals les taules de valoració de les quals estableixen que seran de conservació temporal, seran objecte d'eliminació pels responsables dels arxius. El responsable de la fase d'arxiu en què es troben els documents i les sèries documentals serà l'encarregat de dirigir els treballs d'eliminació.

3. En tot moment s'haurà de deixar constància, pel procediment que s'establisca reglamentàriament, dels documents i les sèries documentals que s'hagen eliminat.

4. Les transferències de documents tenen el caràcter d'un procediment administratiu especial de les administracions públiques consistents en el lliurament, ordenat i relacionat per escrit, dels documents d'un arxiu a un altre, així com del traspass de les responsabilitats relatives a la seua custòdia i conservació.

De la lectura de les anteriors prescripcions es dedueix que, en contra del que pareix entendre el promotor de l'expedient, la conservació dels documents administratius que les administracions públiques produïsquen en l'exercici de les seues funcions, no constituïx una obligació absoluta, de manera que estos hagen de ser conservats *sine die*. Per contra, els documents administratius, una vegada finalitze el seu període d'utilització administrativa, hauran de ser valorats, a l'efecte de determinar el termini de la seua conservació temporal; un termini que, una vegada transcorregut, permet la seua eliminació.

En el present supòsit, el termini de temps transcorregut des de la interposició de la denúncia per l'interessat (28 anys) permet suposar que el termini de conservació establert després del seu període d'utilització administrativa, hi havia conclòs i, consegüentment i d'acord amb la Llei, podrien haver estat eliminats.

No obstant això, no és menys cert que la llei, encara que permet la lògica destrucció dels documents sense valor arxivístic, sotmet la seua execució a un procediment, destinat a deixar constància del procés observat i de les decisions adoptades en relació amb els documents que no han de ser objecte de gestió arxivística i conservació.

Justament per això i, en este sentit, vam sol·licitar en la nostra petició d'informe que se'ns notificara si, d'acord amb la normativa vigent en matèria de custòdia i arxiu de documents, es va adoptar la resolució d'eliminació de documents de conservació temporal, que justificara la impossibilitat de localitzar l'esmentada resposta a la denúncia.

L'Administració, en el seu informe no fa referència a la qüestió ha que havia remés una còpia d'un escrit, també presentat per eixes mateixes dates per l'interessat, diferent d'aquell que va motivar l'obertura del present expedient de queixa.

Una vegada conculsa la nostra investigació, l'anterior Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient va acceptar la nostra recomanació consistent que, d'acord amb la petició de l'interessat, localitzara la denúncia formulada per l'interessat i li'n lliurara una còpia o, en el cas que el document haguera sigut eliminat en virtut de les disposicions vigents, s'informara l'interessat del procediment d'eliminació efectuat en virtut de l'article 46 de la Llei 3/2005, de 15 de juny, de la Generalitat, d'arxius.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1410630 expressava que havia formulat una sol·licitud per mitjà d'un escrit presentat amb data 12 de setembre de 2014 davant de l'Ajuntament de l'entitat d'àmbit territorial inferior al municipal (EATIM) de la Llosa de Camacho perquè:

(...) se'm faciliten les dades necessàries per a conèixer qui és el responsable directe de les molèsties causades (sorolls, pols, depòsit de residus d'obra en recinte no autoritzat per a la seua eliminació, etc.), així com els terminis de què dispose per a interposar una reclamació (...).

Així mateix, ens indica que l'Ajuntament li ha contestat que no li pot facilitar la identitat del director tècnic de les obres i tampoc li ha facilitat una còpia de la llicència d'obres.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem a l'EATIM de la Llosa de Camacho que ens remetera una còpia de la llicència d'obres, un informe sobre si l'execució de les obres s'ha realitzat d'acord amb la llicència concedida, així com detall de les mesures adoptades per a eliminar les molèsties denunciades.

En contestació al nostre requeriment d'informe, l'EATIM de la Llosa de Camacho ens indica que:

(...) en l'actualitat la mercantil llicenciària té recepcionades íntegrament les obres d'urbanització i declarada la caducitat de la llicència d'obra major “per a la construcció de catorze cases adossades i piscina, de les quals consten vuit habitatges acabats i sis —objecte d'este expedient i declaració de caducitat— que no consten ni tan sols iniciats (...) en relació amb les incidències de pols, sorolls que haja pogut tindre l'autor de la queixa, es desconeixen per esta entitat local (...).

La còpia de la llicència d'obres requerida no és enviada a esta institució.

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insistix a denunciar que segueixen sense facilitar-se les dades següents: “(...) nom dels responsables de l'obra: director i/o directora tècnic i promotor i/o constructor, i certificats dels treballs executats: final d'obra parcial o total d'urbanització i/o habitatge (...)”.

En l'àmbit urbanístic, tots els ciutadans —persones físiques o jurídiques— tenen el dret, de naturalesa bàsica, a exercir l'anomenada “acció pública” per a fer respectar les determinacions de l'ordenació territorial i urbanística (articles 4.f) i 48 del Reial decret legislatiu 2/2008, de 20 de juny, Llei del sòl).

El Tribunal Suprem té dit (SSTS, Sala 3a, Secció 5a, d'11 d'octubre de 1994 i 12 d'abril de 2012) que, en les matèries on es reconeix acció pública:

(...) cal admetre que si es reconeix a la totalitat dels ciutadans l'acció pública per a exigir el compliment de la legalitat en estes matèries sense exigir-los cap legitimació, no poden ser privats dels mitjans necessaris, com és l'accés a la informació, encara que no promoguen ni es personen en el procediment, ja que en cas contrari es desvirtuaria la seua finalitat (...).

El Tribunal Suprem ens recorda que (STS, Sala 3a, Secció 5a, d'11 de juliol de 2006):

(...) l'acció pública no sols s'exercix formulant el recurs contenciós administratiu sinó també quan s'ha formulat davant dels òrgans administratius l'exigència del restabliment de la legalitat conculcada, i fins i tot abans, per la mera petició de dades per a poder exercir amb ple coneixement l'acció pública, en el cas que l'Administració s'haja resistit a facilitar-los (...).

Finalment, cal tindre en compte que la LOTUP (article 236.1) ha ampliat el termini de 4 a 15 anys perquè qualsevol persona pugui sol·licitar el restabliment de la legalitat urbanística conculcada.

L'EATIM de la Llosa de Camacho va acceptar la nostra recomanació consistent que, tenint en compte la condició d'interessat de l'autor de la queixa, així com l'existència de l'acció pública en matèria urbanística, se li facilite la informació urbanística sol·licitada en el seu escrit presentat amb data 12 de setembre de 2014.

D'una altra banda, l'autor de la queixa núm. 1412625 ens indicava que, amb data 13 de novembre de 2014, va presentar davant de l'Ajuntament d'Alcublas un escrit en què demanava l'accés a determinada informació urbanística sense que, en la data d'interposar el seu escrit de queixa davant d'esta institució, hagueren rebut resposta a la seua petició.

En el moment de redactar el present Informe anual estem esperant rebre la contestació de l'Ajuntament d'Alcublas sobre l'acceptació o el rebuig del nostre suggeriment consistent que, en atenció a la legislació analitzada i d'acord amb les obligacions que d'esta emanen, valore la possibilitat de digitalitzar la informació urbanística municipal, a fi d'afavorir un major accés dels ciutadans a la informació ambiental.

D'altra banda, l'associació ecologista autora de la queixa núm. 1506338 manifestava que havia presentat davant de l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig, en data 13 de febrer de 2015, un escrit pel qual sol·licitava determinada informació en matèria ambiental, relativa a la tramitació del Pla de Mobilitat Urbana Sostenible (PMUS) d'eixe municipi, no havien rebut cap resposta a la seua petició, a pesar del temps transcorregut des de la data.

En considerar que la queixa reunia els requisits exigits per la llei reguladora d'esta institució, va ser admesa a tràmit. En este sentit i amb l'objecte de contrastar l'escrit de queixa, sol·licitarem informe a l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig.

En la comunicació remesa eixa Administració ens va remetre una còpia de l'informe tècnic elaborat per l'enginyer de camins, canals i ports. En este s'indicava que:

(...) en relació amb la queixa (...) relativa a la falta de participació en l'elaboració del PMU municipal, se li comunica que el 17 de gener es fa públic per diferents canals de comunicació (premsa i electrònics) de l'arrancada del procés de participació pública a tots els possibles interessats en el pla de mobilitat urbana sostenible. Per a això es realitza una xarrada participativa eixe mateix dia i es penja en la pàgina web municipal una proposta de l'esborrany de document. A partir d'este moment s'obri un període d'un mes per a rebre suggeriments que hauran de ser analitzats i/o incorporats abans de la publicació definitiva i preceptiva del document dins del procés d'informació pública (d'un altre mes addicional; encara pendent).

D'altra banda el 18 de febrer l'associació (...) fa arribar un correu electrònic (a què

se li respon immediatament) en què comunica la disponibilitat del departament responsable a aclarir qualsevol dubte que puga existir amb el mencionat pla, de cara a poder realitzar qualsevol incorporació que complete i millore el PMU (s'adjunta resposta de l'adreça electrònica).

Fins a la data no es té coneixement de cap altre suggeriment del reclamant. Però s'entén que ha tingut i té suficients vies de participació obertes de participació i/o al·legació al mencionat PMUs (...).

Una vegada rebut l'informe, el vam traslladar al promotor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer i va ratificar íntegrament el seu escrit inicial. En el seu escrit d'al·legacions el promotor de l'expedient insistia en el fet que no se li havia donat accés a la informació urbanística que demanava i, en particular, reiterava la seua sol·licitud que,

(...) se'ns facilite tota la informació referent a la concessió de la realització d'este document a qui haja correspost (entitat, empresa, etc) i se'ns facilite tota la documentació del seu desenvolupament (...) se'ns informe sobre en quin moment es troba l'expedient de revisió del Pla General d'Ordenació Urbana del Municipi i se'ns facilite, com la llei estipula, el dret a la participació pública des de l'inici del procés de realització de qualsevol document associat a este (...).

L'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig va acceptar la nostra recomanació consistent que, tenint en compte la condició d'interessats dels promotors de l'expedient, els facilite la informació ambiental i urbanística sol·licitada i promoga la participació efectiva i real dels ciutadans en l'elaboració de l'instrument urbanístic de referència.

D'una altra banda, l'associació ecologista autora de la queixa núm. 1508242 ens relatava que, per mitjà d'un escrit presentat amb data 26 de febrer de 2015, ha sol·licitat a l'Ajuntament de Sant Antoni de Benaixeve la fitxa urbanística d'una parcel·la, sense haver obtingut cap contestació fins al moment.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe a l'Ajuntament, el qual ens va remetre un document subscrit pel tècnic municipal amb data 22 de maig de 2015 en el que s'indicava que: "(...) a la sol·licitud el tècnic que subscriu este informe va contestar amb data 17 de març. No obstant això, encara no ha sigut enviat al sol·licitant, per la qual cosa es va a donar instruccions perquè s'envie com més prompte millor (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insistix a denunciar que seguix sense rebre la informació sol·licitada.

Arribats a este punt, cal recordar que l'article 227.4 de la Llei 5/2014, de 25 de juliol, d'ordenació del territori, urbanisme i protecció del paisatge de la Comunitat Valenciana (LOTUP) imposa l'obligació de facilitar la informació urbanística sol·licitada en el termini màxim d'un mes: "Amb independència d'allò que s'ha regulat en els números anteriors, els ajuntaments tenen l'obligació d'informar per escrit a qualsevol sol·licitant respecte de la zonificació, classificació i programació urbanística dels terrenys, en el termini d'un mes".

L'Ajuntament de Sant Antoni de Benaixeve va acceptar la nostra recomanació que, tenint en compte que el termini màxim legal per a informar és d'un mes, es facilite a l'autor de la queixa la informació sol·licitada amb data 26 de febrer de 2015.

5.2. Les llicències urbanístiques

L'autor de la queixa núm. 1407107 es dirigeix a esta institució i manifesta que un establiment de la localitat de Chulilla no compta amb la preceptiva llicència ambiental i que funciona com un bar: “(...) sense cap dubte en l'activitat s'exercix algun tipus de manipulació i fins i tot consum d'aliments i beguda, i compta l'establiment amb una terrassa de taules i cadires (...)”.

Per la seua banda, l'Excm. Ajuntament de Chulilla ens remet una còpia de la Resolució d'Alcaldia núm. 112/2011, de data 14 de juliol de 2011, per la qual es resol “(...) autoritzar la instal·lació de l'activitat de venda de productes de Xarcuteria i carnisseria i altres comestibles (...) condicionada si és el cas al compliment de les mesures proposades pels Servicis Tècnics Municipals en el seu informe”.

I respecte de estes mesures, el tècnic municipal, en el seu informe de data 8 de juliol de 2010, va indicar el següent:

(...) l'activitat de “Venda de productes de xarcuteria i carnisseria (en sucursal de xarcuteria-carnisseria) i altres comestibles” resta vinculada a l'activitat principal (carnisseria-xarcuteria) situada en (...) els horaris d'obertura i funcionament de la sucursal coincidiran amb els horaris d'obertura-funcionament de l'activitat principal (carnisseria) (...) no podran dur-se a terme activitats hostaleres i de restauració (...) no es permet l'elaboració de plats preparats o menjars calents que requerisquen l'ús de cuina (...).

L'Ajuntament de Chulilla va acceptar la nostra recomanació consistent que adopte les mesures que siguen necessàries per a aconseguir el compliment de les condicions imposades pel servici tècnic municipal en el seu informe de data 8 de juliol de 2010.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1409801 ens indicava que des de fa anys demana la concessió d'uns guals d'accés al garatge d'una comunitat de propietaris de València, sense que a pesar del temps transcorregut i de les gestions realitzades, hagen aconseguït la seua concessió.

El problema que impedeix la concessió dels guals, segons exposa la interessada, és la falta de llicència de primera ocupació de les cases de referència, en presentar les mateixes mancances que, d'acord amb allò que s'ha instruït per l'Ajuntament de València, necessiten esmena per part dels propietaris.

La interessada sol·licitava en el seu escrit que els indicaren quines són les deficiències que han de ser esmenades, en concret, pels propietaris de les places de garatge, a fi d'accedir a la concessió dels guals d'accés que estan sol·licitant.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem a l'espera de rebre la contestació de l'Ajuntament de València sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació perquè, en l'àmbit de les seues competències, adopte totes les mesures que resulten pertinents per a agilitzar la concessió de la llicència de primera ocupació i, amb això, la posterior concessió de les llicències de gual sol·licitades pels promotors de l'expedient, i impulse per a això la ràpida finalització de les obres d'urbanització per part de la mercantil urbanitzadora.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1409836 manifestava que havia instat en data 16 de febrer de 2012 la incoació d'un procediment de caducitat de la llicència d'obres de rehabilitació, concedida en data 28 d'abril de 2010 a la comunitat de propietaris d'un edifici situat a València, no havia obtingut una resolució respecte d'això, a pesar del temps transcorregut des de llavors i de les diverses gestions realitzades a este efecte.

L'Ajuntament de València va acceptar la nostra recomanació que, tan ràpidament com siga possible, resolga la petició formulada per l'interessat a què es referix la present queixa, li expose les raons i els fonaments jurídics que sostenen les conclusions realitzades en el seu informe sobre la no- caducitat de la llicència concedida.

D'una altra banda, l'autor de la queixa núm. 1501639 ens expressava la seua disconformitat amb la denegació de la llicència que havien sol·licitat per a adaptar l'entrada de l'edifici en què residix el seu pare, que té una discapacitat del 65%. Segons assenyalaven, van sol·licitar l'esmentada autorització per a construir una rampa d'accés al portal de l'edifici, els va ser denegada per l'Ajuntament de Callosa de Segura per haver de construir-se emprant part de la via pública.

La interessada assenyalava que esta és l'única opció possible, perquè l'escaló existent es troba davall del forjat del portal i no és possible construir la rampa sense invadir part de la via pública.

La ciutadana assenyalava que, tenint en compte això, la denegació de la llicència sol·licitada impedis que la habitatge siga adaptat i, amb això, que es garantisca al seu pare una adequada accessibilitat al seu habitatge i, per tant, una adequada qualitat de vida.

De la lectura dels documents que integren el present expedient es deduïx que mentre que els servicis tècnics municipals deneguen l'autorització per a la construcció de la rampa sol·licitada per existir la possibilitat de construir-la sense invadir l'espai públic, els interessats assenyalen que esta opció és impracticable, per les pròpies condicions de l'habitatge.

En este sentit, i davant de la discrepància existent entorn de la solució constructiva idònia en el present cas, i tenint en compte els principis que han de guiar l'actuació dels poders públics a l'hora de garantir la igualtat d'este col·lectiu, seria necessari que per part dels servicis tècnics municipals es girara visita d'inspecció a l'edifici de referència, elaborara un informe sobre la idoneïtat i viabilitat de la mesura proposada en el seu anterior informe (construcció de la rampa en l'interior de l'immoble) o, a falta d'això i si s'aprecia la veracitat de les al·legacions formulades pels interessats entorn de la impossible execució d'esta, s'establisca una solució que satisfaga els interessos en joc.

Feliçment, l'Ajuntament de Callosa de Segura va acceptar la nostra recomanació consistent que els servicis tècnics municipals facen una visita d'inspecció a l'edifici de referència i s'elabore informe sobre les opcions existents per a la construcció de la rampa sol·licitada pels interessats, que permeta l'eliminació de les barreres arquitectòniques que impedisquen al pare de la promotora de l'expedient gaudir d'una igualtat real i efectiva.

Respecte de les queixes de què vam donar compte en l'Informe anual de l'any passat que es trobava en tramitació, en la queixa núm. 1408602 es denunciava davant de l'Excm. Ajuntament del Perelló que dos locals comercials situats en la comunitat de veïns en què residixen, estaven sent destinats a habitatge habitual, a pesar de no tindre les corresponents

cèdules d'habitabilitat i de les mesures de seguretat necessàries per a este ús.

Una vegada finalitzada la nostra investigació, l'Ajuntament del Perelló va acceptar la nostra recomanació consistent que s'adopten totes les mesures necessàries per a realitzar les visites de comprovació als locals, objecte del present expedient, que permeten determinar si són efectivament destinats a habitatge i, en este cas, si complixen amb tots els requisits necessaris per a ser destinats a l'ús, d'acord amb la normativa vigent.

5.3. La intervenció municipal per mitjà d'ordres d'execució

L'associació autora de la queixa núm. 1409801 expressava el seu desacord amb la falta de neteja dels solars i de les naus situades al carrer Juan Verdeguer núm. 16 al 30 de València, els terrenys contigus del qual estan sent utilitzats com a abocador i depòsit de runes.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Excm. Ajuntament de València ens informa, entre altres qüestions, que la policia local:

(...) ha realitzat servicis de vigilància i s'han formulat diverses denúncies a persones que s'han acostat amb vehicles a realitzar abocaments (...) s'ha sol·licitat la neteja del lloc així com de la zona que delimita la tanca contigua que es va col·locar amb motiu del Gran Premi de Fórmula 1 (...) estes naus han sigut sotmeses a neteja i eliminació de restes d'efectes així com desallotjament de persones que les ocupaven ocasionalment (...).

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insistix a denunciar que:

(...) els terrenys circumdants continuen sent un autèntic abocador i un enderroc sense control (adjuntem noves imatges amb data 10/12/14) (...) la zona és un focus d'insalubritat, amb un alt risc d'accident i amb l'agreujant de diversos centres escolars en les proximitats, com els de l'avinguda de Balears (IES Balears; CEIP El GRAU) i en les proximitats del propi carrer Juan Verdeguer (Col·legi Públic Sant Josep de Calassanç, carrer de Bello (...) hem sol·licitat innumbrables vegades la imposició de les corresponents sancions als propietaris d'estos solars i terrenys (...) l'Ajuntament de València tampoc s'ha pronunciat encara sobre la nostra retirada petició d'exigir la tanca i el manteniment dels solars i terrenys que hi ha en la part posterior del conjunt de Navars Hipersò (carrer Juan Verdeguer del núm. 16 al 30 (...)).

L'Ajuntament de València va acceptar la nostra recomanació perquè continue adoptant totes les mesures que siguen necessàries per a evitar els abocaments i mantindre la zona en unes adequades condicions higienicosanitàries.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1412268 manifestava que està denunciant davant de l'Ajuntament de Montserrat des de l'any 2012, sense obtindre cap resposta, l'estat d'un ribàs enfront del seu habitatge, que implica un inconvenient i un perill per a accedir-hi.

Una vegada conculsa la nostra investigació, l'Ajuntament de Montserrat va acceptar la nostra recomanació consistent que, fent ús de les seues competències en matèria d'infraestructura viària, inste el titular de la parcel·la 86-a del polígon 4 d'este municipi a realitzar en la seua finca les obres necessàries per a evitar abocaments d'aigua i arrossegament de terres sobre el "Camí de la Caseta Marañón", de titularitat municipal, i en cas que estos es produïsquen,

previ el corresponent procediment d'execució forçosa, exigisca a este la reposició del seu estat originari.

D'una altra banda, l'autor de la queixa núm. 1503887 denunciava que han transcorregut tres mesos des de l'acceptació de la resolució recaiguda en la queixa núm. 1408098 sense que la Regidoria d'Atenció Urbana haja realitzat cap acció per a dur a terme la retirada de pals i cablejat del carrer Gonzalo Mengual d'Alacant.

Després de diversos requeriments, l'Ajuntament d'Alacant no ha remés cap informe respecte d'això. No obstant això, sí que va contestar posteriorment i va acceptar la nostra recomanació consistent que, una vegada declarada la caducitat de les llicències de demolició i obra nova, amb la major celeritat possible tramite el corresponent expedient d'execució subsidiària de les obres necessàries per a la reposició de la vorera i la retirada del pal instal·lat per a la subjecció provisional de cables en el carrer Gonzalo Mengual, núm. 5.

Finalment, l'autor de la queixa núm. 1511537, en nom propi i en representació de diversos veïns d'una comunitat de propietaris de Vila-real, es dirigix a esta institució i manifesta la seua disconformitat amb la passivitat municipal a complir amb l'ordre de neteja i tanca dels solars de l'av. Grècia dictada al maig de 2014. Es troben en un lamentable estat de falta de neteja i insalubritat i es generen, a més, molèsties pels lladrics dels gossos en estar sent utilitzats com un parc caní.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Excm. Ajuntament de Vila-real ens remet informació sobre l'obertura de tres expedients d'orde d'execució amb referències núm. 22, 23 i 24 de 2014 i el seu arxivament amb suport en l'informe de data 18 d'agost de 2015 emés pel Centre de Salut Pública de Castelló en el qual s'indica que:

(...) la zona ha sigut inspeccionada per agent de control adscrit a este centre de salut pública, sense que del seu informe es desprenguen especials condicions d'insalubritat (...).

Respecte del compliment de l'obligació de tanca, en l'expedient núm. 22/2014 l'enginyer tècnic d'obres públiques emet un informe amb data 22 de juny de 2015 en el qual s'indica que:

(...) sobre la parcel·la qualificada com a zona verda, la propietat ha presentat en el Jurat de Provincial d'Expropiació de Castelló un full d'apreuament, sol·licitat per ministeri de la llei l'expropiació de la seua propietat, la solució provisional seria la de no mantindre l'ordre d'execució de la tanca, ja que l'Ajuntament en el procés expropiatori en curs hauria d'indemnitzar la propietat l'execució del tanca amb el consegüent premi d'afecció, la qual cosa resulta lesiva per a la hisenda municipal (...).

En els expedients núm. 23 i 24 de 2014, l'enginyer municipal emet un informe amb data 17 de setembre de 2015 i indica que:

(...) la tanca requerida en l'actualitat aniria en contra de l'interés públic general, per interferir en una infraestructura oberta actualment, per la qual cosa se suggerix com a solució provisional no mantindre l'ordre d'execució de la tanca fins que es resolga el procés urbanístic ("proposta de modificació puntual de l'àrea de repartiment núm. 2 "Avinguda de França").

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa expressa el seu desacord amb la falta de tanca dels solars. Respecte d'un diu l'Ajuntament que “resulta lesiu per a la hisenda municipal”, sense quantificar el cost de la lesió. I quant als altres dos solars, l'autor de la queixa diu que la modificació puntual de l'àrea de repartiment núm. 2 és una “una mera declaració d'intencions de 5 de novembre de 2009”, tot indicant que:

(...) els solars que els particulars estan obligats a tancar són solars que seran edificats en el futur i, tanmateix, l'Ajuntament no els allibera d'eixa despesa a futur (...).
(...) res diu l'Ajuntament sobre els terrenys de propietat municipal sobre els quals hi ha un altre procediment administratiu (número 18/2004), del qual en data 5 de juny de 2014 se'ns va traslladar l'acord de la Junta de Govern Local de data 2 de juny de 2014 (...).

Així les coses, respecte de les condicions higienicosanitàries dels solars afectats, l'Ajuntament ha finalitzat els procediments tramitats i es basa en l'informe favorable emés el 18 d'agost de 2015 per un agent de control adscrit al Centre de Salut Pública de Castelló. No obstant això, el propi Ajuntament indica en les seues resolucions d'arxiu “significar al propietari de l'obligació de mantindre el solar en adequades condicions de seguretat, salubritat, ornament públic i decor”. És a dir, que, en tot moment, els propietaris, inclòs l'Ajuntament, han de mantindre els solars afectats en adequades condicions d'higiene i neteja.

En efecte, l'article 15.1.b) del Reial decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, Llei de sòl, imposa el deure als propietaris de:

Conservar-los en les condicions legals de seguretat, salubritat, accessibilitat universal, ornament i les altres que exigisquen les lleis per a servir de suport a estos usos.

L'article 180.1 de la Llei 5/2014, de 25 de juliol, d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge de la Comunitat Valenciana, reconeix l'obligació de conservació en estos termes:

Els propietaris de terrenys, construccions i edificis hauran de mantindre en condicions de seguretat, salubritat, ornament públic i decor, i fer els treballs i obres necessaris per a conservar-hi o rehabilitar-hi les condicions imprescindibles d'habitabilitat, seguretat, funcionalitat o ús efectiu que permetrien obtindre la llicència administrativa d'ocupació per a la destinació que els siga pròpia.

Quant a la falta de tanca dels solars, l'article 19 de l'Ordenança de neteja viària i recollida de residus sòlids de Vila-real disposa el següent:

Tot solar no edificat que limita amb la via pública haurà de tancar-se pel seu propietari que, així mateix, haurà de mantindre'l lliure de rebutjos i residus i en les degudes condicions d'higiene, salubritat, seguretat i ornament públic.

Els servicis tècnics de l'Ajuntament de Vila-real justifiquen la innecessarietat de tanca perquè es tracta d'un solar afectat per un procediment expropiatori i d'altres solars que es troben dins de l'àmbit d'un futur projecte urbanístic. En este sentit, l'article 22 de la referida Ordenança estableix el següent:

1. En tractar-se de finques afectades pel planejament urbanístic i mitjançant cessió

dels seus propietaris per a ús públic, zones afectades com a via pública o utilitzades com a ús comunitari, l'Ajuntament, una vegada oïts els interessats, podrà fer-se càrrec totalment o parcialment del manteniment de les condicions objecte dels articles 19 i 20 precedents, fins que no es porte a terme el tràmit expropiatori.

2. En el supòsit previst en l'apartat 1 anterior, l'Alcaldia, en exercici de les seues facultats, resoldrà d'acord amb l'interés ciutadà.

Ens trobem davant d'un solar que està destinat a zona verda i altres solars que seran afectats per una futura modificació urbanística recolzada actualment en una mera declaració d'intencions. Esta institució desconeix els anys que poden transcórrer fins que els solars afectats es troben efectivament destinats a l'ús urbanístic previst pel pla (zona verda i vial públic). Poden ser pocs o molts. Mentrestant, el seu tancament és una obligació imposada per l'article 19 de l'Ordenança que evita també la necessitat d'afrontar el cost derivat de netejar els solars amb molta més freqüència.

Així mateix, com indica l'autor de la queixa, l'obligació de tancar els solars estaria buida de contingut si s'atén a la seua finalitat urbanística, ja que, per pròpia definició, tots els solars tenen un ús o destinació urbanística l'efectiva implantació del qual és més o menys pròxima en el temps.

D'altra banda, no es complix el pla general d'ordenació urbana quan uns solars no es destinen a l'ús urbanístic previst per este, sinó que són utilitzats per la via de fet per a un ús no autoritzat expressament pel propi planejament urbanístic, com succeïx en este cas, en el qual els solars són utilitzats com un "parc caní".

En el moment de redactar el present Informe anual, estem a l'espera de rebre la preceptiva contestació sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació perquè, respecte dels seus solars, els mantinga tancats i en perfectes condicions de neteja i salubritat, i quant als restants solars, adopte les mesures necessàries perquè es mantinguen en idèntiques condicions d'higiene i neteja, i respecte del seu tancament, de conformitat amb el que disposen els articles 19 i 22 de l'Ordenança de neteja viària i recollida de residus sòlids de Vila-real, resolga d'acord amb l'interés ciutadà.

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

L'autor de la queixa núm. 1400826 relatava que, des del mes d'abril de 2012, havia presentat cinc escrits a l'Ajuntament del Campello en relació amb l'incompliment de la condició de demolició que es trobava en el tancat de la llicència d'obres concedida a la propietària de la finca contigua a la seua. En el mateix sentit ens indicava que en estos escrits es denunciava que l'esmentada llicència havia sigut incomplida per excedir les obres que es realitzen de les que havien sigut efectivament autoritzades.

Després de concloure la nostra investigació, l'Ajuntament del Campello va acceptar la nostra recomanació perquè, a la vista de les reiterades denúncies formulades pel promotor de l'expedient, s'impulsen les mesures d'investigació que resulten pertinents per a acreditar la realitat d'estes i, si escau, que s'adopten els acords necessaris per a restaurar la legalitat urbanística que poguera estar sent conculcada.

D'una altra banda, l'autor de la queixa núm. 1408729 ens comunica que l'Ajuntament de Guardamar del Segura li indica:

que s'està exercint l'activitat de centre eqüestre en finca Les Palmeres sense comptar amb la preceptiva autorització, l'informe que haurà de tramitar la preceptiva declaració d'interés comunitari com a pas previ a la llicència ambiental. Així mateix, l'informe que fins a l'obtenció de l'esmentada autorització i llicència no podrà exercir-se l'activitat.

L'autor de la queixa considera que este centre eqüestre disposa de les corresponents llicències per a les activitats que desenvolupa en la finca Les Palmeres, i així ho ha fet saber a l'Ajuntament, i que ignora les raons per les quals s'ha dirigit a ell en estos termes, que tenen connotacions d'amenaça respecte de l'exercici de l'activitat que desenvolupa.

Es planteja ací la situació administrativa del club eqüestre de l'interessat, que l'Ajuntament de Guardamar pretén sotmetre a declaració d'interés comunitari i a llicència ambiental, en aplicació de la Llei 5/2014, de 25 de juliol de la Generalitat, d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge, de la Comunitat Valenciana, i de la Llei 6/2014, de 25 de juliol, de la Generalitat, de prevenció, qualitat i control ambiental d'activitats a la Comunitat Valenciana.

En primer lloc ens referirem a l'exigència, per part de l'Ajuntament de Guardamar del Segura, d'una declaració d'interés comunitari per al club eqüestre, i a la vista del que disposen els art. 196 i ss. de la Llei 5/2014, de 25 de juliol, de la Generalitat, d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge, l'esmentada declaració està prevista per a nous aprofitaments o implantació d'activitats en el sòl no urbanitzable, i fins i tot per a l'ampliació o modificació substancial d'estes, sense que en cap cas es preveja este procediment per als aprofitaments i activitats ja implantades d'acord amb la legislació vigent en el seu moment.

En el cas de la queixa que ens ocupa, resta acreditat que l'Ajuntament de Guardamar del Segura va concedir, mitjançant un acord de la Comissió de Govern de data 17/10/1986, dues llicències d'obres: una per a obres de davall comercial (restaurant) i elevació de magatzem, i una altra per a Club Eqüestre, amb l'autorització prèvia de la Comissió Provincial d'Urbanisme. Posteriorment, amb data 17/7/1989, la Comissió de Govern de l'Ajuntament de Guardamar del Segura concedix llicència d'obres de caval·lerisses i magatzem, amb un informe previ favorable de la Comissió Informativa d'Urbanisme de la Conselleria d'Obres Públiques, Urbanisme i Transports, que literalment, disposa:

La Comissió Informativa d'Urbanisme, en sessió duta a terme el dia 9 de maig de 1989, de conformitat amb el que disposen els articles 43.3 de la Llei del sòl i 44.2 del Reglament de Gestió Urbanística, i atés que, sotmés l'expedient a informació pública després de la seua autorització prèvia, no s'han formulat al·legacions, va acordar concedir l'autorització definitiva a la sol·licitud continguda en l'expedient de referència, en els termes que preveu els articles 85 i 86 de la Llei del sòl, per considerar justificada la seua utilitat pública o interés social, així com la necessitat del seu emplaçament en el medi rural.

Així, resulta que estes instal·lacions en sòl no urbanitzable es van sotmetre al règim d'autoritzacions previst en el Reial decret 1346/1976, de 9 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre règim del sòl i ordenació urbana, i del Reial decret 3288/1978, de 25 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament de Gestió Urbanística, règim d'autoritzacions posteriorment modificat per diverses normes, però que, en virtut dels principis

d'irretroactivitat i de seguretat jurídica, recollits en l'article 9.3 de la Constitució, no poden ser aplicats a les situacions legalment existents amb anterioritat.

Des de la implantació de la figura de la Declaració d'Interés Comunitari en la Llei 4/1992 de 5 de juny, de la Generalitat, del sòl no urbanitzable, cap de les normes preveu en el seu text legal, ni en les disposicions transitòries, la submissió a esta figura d'intervenció de l'Administració de les actuacions autoritzades amb anterioritat, per la qual cosa, fins que no es produïska alguna modificació en els usos del sòl, l'autorització atorgada al moment oportú és plenament vigent, i no és exigible la Declaració d'Interés Comunitari.

Respecte de l'exigència de llicència ambiental, figura que substituïx la llicència d'obertura, esta (a diferència de la llicència urbanística, que és una autorització d'operació, que s'esgota en el moment del seu atorgament), és una autorització de funcionament.

Així, en este cas, l'Administració local, en l'exercici de les seues competències pot exigir al titular de l'activitat el compliment de les condicions establides legalment per a l'exercici de l'activitat, a pesar que, en el seu moment, esta mateixa Administració considerara, de forma errònia al nostre entendre, que l'exercici de l'activitat no requeria cap tipus de llicència d'obertura o funcionament, perquè en cap cas la llicència d'obertura exigia que l'activitat que es tractara tinguera finalitats lucratives.

Així, l'Administració hauria de fer visita d'inspecció, a fi de comprovar l'activitat que s'exercix, i si esta es pot entendre englobada en algun dels epígrafs de l'annex II de la Llei 6/2014, de 25 de juliol, de la Generalitat, de prevenció, qualitat i control ambiental d'activitats a la Comunitat Valenciana, que establix les activitats sotmeses a llicència ambiental, o si, en el cas que ens ocupa, n'hi hauria prou a legalitzar l'activitat amb la declaració responsable ambiental o la comunicació d'activitats innòcues. En qualsevol dels casos, la notificació a l'interessat de l'exigència d'una o altra figura d'intervenció administrativa i el corresponent decret de tancament de l'activitat ha d'incloure en tot cas l'atorgament d'un termini d'audiència.

Finalment, l'Ajuntament de Guardamar del Segura va acceptar parcialment les nostres recomanacions:

1. Entendre que l'autorització atorgada al moment oportú al promotor de la queixa per l'Ajuntament de Guardamar, amb un informe previ favorable de la Comissió Territorial d'Urbanisme d'Alacant, és plenament vigent, i no seria d'acord amb els principis d'irretroactivitat, seguretat jurídica i confiança legítima exigir la tramitació d'una Declaració d'Interés Comunitari.
2. Efectuar visita d'inspecció a fi de comprovar la naturalesa de l'activitat que efectivament s'exercix pel promotor de la queixa, i previs els informes i consultes que es consideren oportuns, determinar a quina de les figures previstes en la Llei 6/2014, de 25 de juliol, de la Generalitat, de prevenció, qualitat i control ambiental d'activitats a la Comunitat Valenciana ha de sotmetre's esta, d'acord amb el que preveuen els annexos II i III d'esta.
3. Recordar a l'Ajuntament de Guardamar del Segura que, en les notificacions realitzades a l'interessat sobre l'exigència de llicència o de qualsevol altra figura prevista, i previ al decret de tancament de l'activitat, haurà d'atorgar-li un termini d'audiència, en la forma prevista en la Llei 30/1992 de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment

administratiu comú i la resta de disposicions d'aplicació.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1410130 es dirigix novament a esta institució i indica que ja es va tramitar la queixa núm. 1309905 davant l'Ajuntament de Castelló de la Plana, que va tindre per objecte els retards haguts en la tramitació de l'expedient d'infracció urbanística.

En el marc d'este expedient, i després de la seua tramitació, esta institució va considerar oportú recomanar a l'Ajuntament, en data 22 de juliol de 2013, que:

(...) de conformitat amb els deures legals que es deriven de la LUV i del ROGTU incoe i tramite els expedients de restauració de la legalitat urbanística pertinents, dispose la demolició de les obres que, si escau, foren o resultaren il·legalitzables, done informació dels tràmits a la promotora de la queixa, dins dels terminis legalment establits, per a evitar que la prescripció de l'acció de restabliment de la legalitat infringida comporte la seua consolidació, així com la caducitat dels procediments incoats, tenint en compte que l'incompliment d'eixe deure és títol d'imputació de responsabilitat a les autoritats o funcionaris que romanguen inactius (...).

L'acceptació de la recomanació va determinar el tancament de l'expedient de queixa en data 9 d'agost de 2013.

No obstant això, la interessada va dirigir nou escrit a esta institució pel qual ens comunicava que, a pesar que amb posterioritat i en data 5 de desembre de 2013, es dictara una ordre de restauració de la legalitat urbanística en relació amb l'obres il·legals que van constituir l'objecte d'aquell expedient, esta no havia sigut executada, a pesar del temps transcorregut i de les gestions realitzades a este efecte, entre les quals destaca la presentació per la seua banda d'una instància, de data 18 de febrer de 2014, destinada a instar este compliment.

Una vegada finalitzada la nostra investigació, l'Ajuntament de Castelló de la Plana va acceptar la nostra recomanació consistent que, tenint en compte el temps transcorregut des de la primera denúncia presentada, s'impulse la tramitació de l'expedient per a restablir la legalitat urbanística conculcada, s'evite que prescriga l'acció per a demolar les obres il·legalitzables i que es resolga la resolució del recurs de reposició pendent, tot permetent amb això la continuació en la tramitació de l'expedient de referència.

D'una altra banda, l'autora de la queixa núm. 1412264 ens detalla que havia denunciat l'execució d'unes obres sense llicència i havia incoat l'Ajuntament de Mutxamel l'expedient sancionador i de restauració de la legalitat urbanística núm. 2010/38, i que es troba paralytat des del mes d'abril.

Després d'instruir el corresponent procediment, cal tindre en compte que l'expedient de disciplina urbanística objecte de la present queixa va ser incoat l'any 2010 i que en el procediment de restauració de la legalitat urbanística incoat com a resultat d'esta, es va dictar l'any 2013 una resolució que ordenava la restauració de la legalitat urbanística conculcada. En total, han transcorregut doncs més de quatre anys des de la data d'inici de les actuacions per part de la promotora de l'expedient davant de les obres objecte de la present queixa i més d'un any des que es dictarà l'ordre de restauració de la legalitat urbanística conculcada.

En este mateix sentit, és necessari destacar que la primera multa coercitiva imposada, d'acord

amb la normativa vigent, va ser al mes de març de 2014; ha transcorregut en estos moments quasi un any sense que a pesar d'això s'haja donat compliment pels infractors a la resolució dictada.

L'Ajuntament de Mutxamel va acceptar la nostra recomanació consistent que, tenint en compte el temps transcorregut des de l'última actuació efectuada en l'expedient de referència, s'impulsa la seua tramitació per a restablir la legalitat urbanística conculcada, tot evitant que prescriga l'acció per a demolir les obres il·legalitzables.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1501639 denunciava el retard que produïx a l'hora de portar a efecte l'ordre de demolició dictada en el si d'un expedient de restauració de la legalitat urbanística tramitat per l'Ajuntament d'Elx. Segons assenyalava la interessada, a pesar d'haver-se dictat l'any 2010, en el marc d'este expedient, la referida ordre de demolició i haver transcorregut quatre anys des de llavors, esta no havia sigut executada com tampoc s'havien adoptat ulteriors decisions en el si de l'expedient.

Durant la investigació d'estos fets es va poder comprovar que han transcorregut més de cinc anys des de la data d'inici de les actuacions per part de la promotora de l'expedient davant de les obres objecte de la present queixa i més d'un quatre anys des que es va presentar el recurs de reposició per l'autor de les obres i este va ser resolt.

A causa de la interposició d'un recurs contenciós administratiu sobre estos mateixos fets, vam suspendre les actuacions una vegada emesa la nostra recomanació perquè, tenint en compte el temps transcorregut des de l'inici de l'expedient de restauració de la legalitat urbanística de referència, s'impulsara la seua tramitació per a restablir la legalitat urbanística conculcada, tot evitant que prescriguera l'acció per a demolir les obres il·legalitzables.

Finalment, l'autora de la queixa núm. 1509924 torna a dirigir-se a esta institució i manifesta que l'Ajuntament de Finestrat i l'anterior Conselleria de Presidència, Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua de la Generalitat Valenciana no estan complint la Recomanació emesa per esta institució amb data 24 de novembre de 2014 en l'anterior expedient de queixa núm. 1408767, a saber:

(...) RECOMANAR a la Conselleria de Presidència, Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua de la Generalitat Valenciana i a l'Excm. Ajuntament de Finestrat que, de forma coordinada i dins del seu respectiu àmbit competencial, adopten totes les mesures previstes legalment per a eliminar les molèsties que injustament està suportat l'autora de la queixa i la seua família, i evitar el compliment de l'informe favorable de la Conselleria de data 27 de setembre de 2012, i allunyar els cavalls per a respectar la distància mínima a l'habitatge més pròxim, tot complint amb les ordres d'execució dictades per a garantir unes adequades condicions higienicosanitàries i demolir les obres que siguen il·legalitzables.

En este cas, ens trobem davant de l'exercici d'una activitat ramadera en unes obres il·legals que han de demolir-se i que continuen generant greus molèsties a l'autora de la queixa i la seua família, per la qual cosa tant l'Ajuntament com la Conselleria han d'impedir que esta injusta situació continue.

En el moment de redactar el present Informe anual estem a l'espera de rebre la preceptiva contestació sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació dirigida a l'Ajuntament de

Finestrat i a la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural perquè, de forma coordinada i dins del seu respectiu àmbit competencial, continuen adoptant amb rapidesa i determinació totes les mesures legals al seu abast per a impedir que esta injusta situació seguisca produint-se i generant greus molèsties a l'autora de la queixa i la seua família.

Respecte de les queixes de què vam donar compte en l'Informe anual de l'any passat que es trobava en tramitació, en la queixa núm. 1408052 es denunciava que l'Ajuntament del Campello encara no ha iniciat l'expedient per a la declaració de caducitat de la llicència, ni tampoc els expedients per a restaurar la legalitat urbanística i sancionador, tal com va indicar el cap del Servei de Disciplina Urbanística en el seu informe de data 25 de juliol de 2013.

Finalment, l'Ajuntament del Campello va acceptar la nostra recomanació consistent que, tenint en compte el temps transcorregut des de la primera denúncia presentada el 3 de febrer de 2011, s'impulse la tramitació de l'expedient per a restablir la legalitat urbanística conculcada i s'evite que prescriga l'acció per a demolir les obres il·legalitzables; s'ordene l'immediat derrocament de les obres que invadixen el domini públic; s'adopten mesures respecte de l'estat de ruïna del mur del carrer Oviedo i es dispose la urbanització d'este vial.

b) HABITATGE

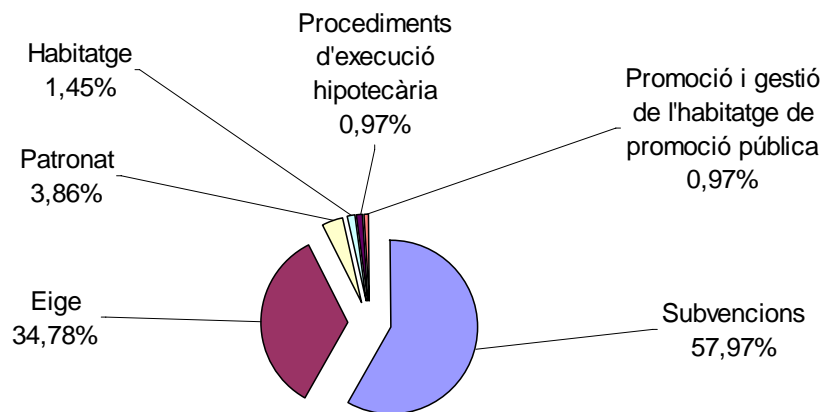
1. Introducció

En matèria d'habitatge els ciutadans van plantejar a esta institució al llarg de l'any 2015 un total de 207 queixes, davant de les 307 presentades en 2014, 1.101 en 2013 i 556 en 2012.

Respecte de l'evolució de les queixes presentades en esta matèria en els últims anys, en 2010 s'hi van presentar 603 queixes, en 2009 un total de 119 queixes i en 2008 un total de 83 queixes.

2. Habitatge en xifres

Àrea d'Habitatge	Queixes
Subvencions	120
EIGE	72
Patronat	8
Habitatge	3
Procediments d'execució hipotecària	2
Promoció i gestió de l'habitatge de promoció pública	2
Total Àrea d'Habitatge	207



3. Escassetat d'habitatges de protecció pública

Com en exercicis anteriors, les dificultats que els col·lectius més vulnerables patixen per a veure satisfet el seu dret d'accés a un habitatge digne, continua sent un dels principals problemes que la ciutadania valenciana planteja al Síndic de Greuges en matèria d'habitatge. Tal com constatem en els nostres últims informes anuals, un dels principals efectes que ha provocat la crisi econòmica que vivim ha sigut augmentar el nombre de ciutadans i ciutadanes que es dirigixen a les administracions públiques amb competències en la matèria per a demanar la concessió d'un habitatge públic. La incapacitat del parc públic d'habitatge públic per a fer front a este augment de la demanda i, amb això, les demores en la concessió o la impossibilitat de l'Administració de satisfer les sol·licituds, ha tornat a constituir l'objecte dels expedients de queixa tramitats pel Síndic de Greuges durant l'exercici de 2015.

Així les coses, la promotora de l'expedient de queixa núm. 1503354 ens indicava que des de l'any 2007 estava sol·licitant a la Generalitat la concessió d'un habitatge de promoció pública, i l'última sol·licitud era de data 24 de juliol de 2014. De la mateixa manera, ens indicava que també havia sol·licitat diverses vegades ocupar l'habitatge de promoció pública que fins fa quatre anys havien ocupat sa mare i el seu germà, ja difunts, i no havia obtingut resposta.

Per la seua banda, en l'expedient de queixa núm. 1412250 el seu titular es va dirigir al Síndic de Greuges per manifestar que, amb data 27 de febrer de 2014, va presentar sol·licitud d'inscripció en el Registre de demandants d'habitatge protegit de la Comunitat Valenciana, i havia aportat en el mateix acte tota la documentació requerida perquè, després dels tràmits reglamentàriament establits, fóra concedit i es respectara l'antiguitat i el grau d'urgència de cada sol·licitant; el ciutadà ens indicava que fins a la data de presentar el seu escrit de queixa no havia obtingut cap contestació ni se li havia facilitat el seu número d'expedient, per la qual cosa amb data 26 de setembre de 2014 va presentar reclamació davant de la Conselleria, sense que fins al moment d'acudir a esta institució haguera obtingut resposta ni a la sol·licitud inicial, ni a la reclamació plantejada.

Finalment, en esta exposició exemplificativa dels expedients de queixa que les ciutadanes i els ciutadans ens han plantejat en relació amb els problemes que genera la demora en la concessió de l'habitatge públic sol·licitat, en l'expedient núm. 1508622 una interessada ens manifestava que, amb data 12 de gener de 2015, va formular una sol·licitud d'habitatge i no havia rebut cap contestació respecte d'això, a pesar que a Alzira (municipi en el qual havia sol·licitat la concessió de l'habitatge públic) existien habitatges buits de l'Institut Valencià de l'Habitatge, i a pesar de la seua situació d'extrema necessitat, ja que tenia 3 fills a càrrec seu i percebia subsidi de 426 € mensuals.

En estos expedients, i en aquells que presentaven un objecte idèntic, la Conselleria amb competències en la matèria ens va informar, mitjançant l'Entitat d'Infraestructures (EIGE), que l'esmentada entitat es trobava fent tot el que es podia per a la recuperació i posada a disposició d'habitatges de promoció pública, a fi d'atendre les sol·licituds presentades en el Registre de Demandants d'Habitatge de Promoció Pública.

L'Administració ens indicava que, tanmateix, la demanda superava la disponibilitat d'habitatge en el municipi i que això implicava que les sol·licituds hagueren de ser baremades i avaluades per a establir un ordre de prioritat per a l'accés als habitatges disponibles en cada moment.

Davant d'este tipus de reclamacions, la Conselleria ens comunicava així mateix que totes les administracions implicades estaven incrementant els esforços per a, amb la major celeritat possible, donar una solució a la problemàtica social i atendre el nombre més gran possible de sol·licituds d'habitatge, tenint en compte les circumstàncies personals, familiars i econòmiques dels sol·licitants, i intentant en tot moment fer complir l'art. 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

Finalment, en estos expedients l'Administració ens informava que en estos casos, encara que la puntuació dels sol·licitants en relació amb la resta de demandants no possibilitava l'adjudicació d'habitatge de promoció pública en este moment, i la seua posició en la llista baremada, tenint en compte la disponibilitat d'habitatge de promoció pública en el municipi no feia possible garantir l'accés a un habitatge en un termini tancat, el seu cas se sotmetria a la consideració de la Comissió Mixta, no obstant això també seria aconsellable remenar altres alternatives complementàries d'accés a habitatge.

En estos expedients de queixa, així com en aquells altres que versaven sobre esta mateixa qüestió, esta institució va manifestar en les seues recomanacions que era conscient de les dificultats existents per a satisfer la nombrosa demanda d'habitatge protegit, principalment, a causa de l'insuficient nombre d'habitatges disponibles i l'enorme increment de les sol·licituds a causa de l'agreujament de la situació econòmica actual. No obstant això, també era necessari destacar el temps que els promotors dels expedients portaven esperant l'adjudicació d'un habitatge de protecció pública que, tanmateix, mai no arribava.

En este sentit, no podíem deixar de recordar que l'art. 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana disposa que:

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 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 antecedit, en estos expedients de queixa considerarem oportú recomanar a la Conselleria amb competències en matèria d'habitatge en cada moment (i específicament, a l'Entitat d'Infraestructures EIGE) que, tenint en compte el període de temps que havia transcorregut des de la primera sol·licitud formulada pels interessats, s'adjudicara al més aviat possible als autors de la queixa un habitatge de protecció pública.

L'acceptació de les recomanacions emeses en els expedients de queixa tramitats per esta qüestió va determinar el tancament dels expedient de queixa.

Dins de l'àmbit dels expedients de queixa que van tindre com a objectiu la reclamació que les ciutadanes efectuaven per la demora en la concessió d'un habitatge públic, considerarem necessari destacar de manera especial aquells casos en què la interessada ens exposava que la demanda d'habitatge públic que realitzaven estava motivada per ser o haver sigut víctima de conductes de violència de gènere.

Així, per exemple, la promotora de l'expedient de queixa núm. 1511071 ens manifestava que feia vuit anys va sol·licitar un habitatge de promoció pública en l'EIGE, tenia la renovació de la sol·licitud al dia, i era víctima de violència de gènere, però ni l'EIGE ni els servicis socials l'havien ajudat a solucionar el seu problema de falta d'habitatge.

En el mateix sentit, la titular de l'expedient núm. 1502079 ens indicava que havia sol·licitat, com a víctima de violència de gènere, un habitatge de protecció pública en règim d'arrendament, i no havia obtingut cap resultat satisfactori fins al moment de dirigir-se al Síndic de Greuges.

En estos expedients de queixa recordem a l'Administració que, juntament amb els fonaments al·legats en la resta d'expedients de queixa que tenien per objecte la concessió d'un habitatge públic, en el cas de les demandants que exposaven la situació de víctima de violència de gènere que patien, era necessari addicionalment tindre en compte l'especial necessitat de protecció i atenció que presenten i, en este sentit, allò que hi ha previst en la Llei 7/2012, de 23 de novembre, integral contra la violència de la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, que disposa en l'article 57.1.:

Les dones que siguen víctimes de la violència establida en l'article 17 d'esta llei i que no tinguen habitatge, gaudiran del dret d'accés preferent a un habitatge de promoció pública o qualsevol altra habitatge que possibilita les condicions d'accés en la modalitat de compra o arrendament o cessió per qualsevol títol en els termes que s'establisquen reglamentàriament.

En estos expedients de queixa, tenint en compte la situació d'extrema gravetat en què es trobaven les autores de les queixes i les seues famílies, esta institució va considerar que s'havien d'extremar els esforços per a aconseguir l'adjudicació d'un habitatge de protecció pública al més aviat possible.

En este sentit, en les resolucions emeses es va recordar així mateix que l'article 28 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de violència de gènere, disposa el següent: "Les dones víctimes de violència de gènere seran considerades col·lectius prioritaris en l'accés a habitatges protegits."

Per la seua banda, l'article 38 de la Llei valenciana 9/2003, de 2 d'abril, per a la igualtat entre dones i homes, advertix que:

Les dones víctimes de maltractaments que hagen hagut d'abandonar el seu domicili tindran accés preferent als habitatges socials o, si escau, tindran preferència en la percepció d'una prestació econòmica específica per al lloguer d'un habitatge, quan no disposen de recursos propis suficients.

En virtut de tot el que antecedit, en els expedients tramitats en aquelles situacions en què s'apreciava la presència d'una dinàmica pròpia de la violència de gènere, considerarem oportú recomanar a la Conselleria amb competències en la matèria (i de forma específica, a l'Entitat d'Infraestructures de la Generalitat –EIGE) que adoptara les mesures necessàries per a solucionar al més aviat possible el greu problema de falta d'habitatge de les autores de la queixa, víctimes de violència de gènere.

En l'àmbit dels expedients de queixa centrats en la demora existent en la concessió d'habitatges públics a les persones sol·licitants, hem de destacar igualment la demora que els ciutadans i les ciutadanes ens han indicat que s'estava produint en la tramitació de les peticions d'inclusió en els programes extraordinaris de lloguer social.

En este sentit, la promotora de l'expedient de queixa núm. 1507239 es va dirigir a esta institució per manifestar que, per mitjà d'un escrit presentat amb data 18 de juliol de

2014, va sol·licitar la inscripció en el programa extraordinari de lloguer d'interés social, i no havia rebut cap contestació fins al moment. Ens indicava que:

(...) en l'actualitat estic de baixa mèdica temporal per malaltia. Els meus ingressos han estat reduïts. Tinc dos fills de 23 i 24 anys i una neboda de 26 anys a càrrec meu i tots aturats. La meua situació econòmica és molt precària i no puc cobrir les despeses de lloguer i manutenció sense el suport dels servicis socials.

De la mateixa manera, la promotora de l'expedient de queixa núm. 1507725 ens relatava que havia sol·licitat la seua inclusió en el programa extraordinari de lloguer d'interés social, i demanava l'adjudicació d'un habitatge en règim de lloguer, i no havia obtingut cap resposta fins al moment, i ens indicava que la seua situació és desesperada “perquè actualment tenim un bebé de 3 mesos i estem pràcticament al carrer”.

Finalment, en esta exposició exemplificativa dels nombrosos expedients de queixa tramitats per este motiu, la promotora de l'expedient de queixa núm. 1510651 ens indicava que el 26 de febrer de 2015 va presentar sol·licitud de lloguer social i que, davant de la falta de resposta, el 17 de març de 2015 va presentar queixa davant del PROP, i torna a presentar-ne una altra el 15 d'abril de 2015, atés que es troba en una situació molt vulnerable, ja que és mare de 3 filles menors, aturada i no cobra prestació.

Posats a resoldre estos expedients de queixa, vam haver de continuar recordant que l'art. 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana disposa que:

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 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 antecedit, en estos expedients de queixa considerarem oportú recomanar a la Conselleria amb competències en matèria d'habitatge en cada moment (i, específicament, a l'Entitat d'Infraestructures EIGE) que, tenint en compte el període de temps que havia transcorregut des de la primera sol·licitud formulada pels interessats, s'adjudicara al més aviat possible als autors de la queixa un habitatge de protecció pública.

L'acceptació de les recomanacions emeses en els expedients de queixa que van versar sobre estes qüestions va determinar el seu tancament.

Com en exercicis anteriors, juntament amb els expedients de queixa que van tindre per objecte les dificultats que les persones pertanyents als col·lectius socials més vulnerables troben per a accedir a un habitatge digne, també hem tingut l'oportunitat de tramitar les reclamacions d'aquells ciutadans que havien accedit ja a un habitatge públic però ens plantejaven la demora que s'estava produint a l'hora que l'Administració atenguera la seua sol·licitud de canvi de l'habitatge que els havia sigut inicialment adjudicat.

En este sentit, la promotora de l'expedient de queixa núm. 1508457 es va dirigir a esta institució per manifestar que l'entitat EIGE li havia adjudicat un habitatge, però en un quart pis sense ascensor. A causa del seu elevat grau de discapacitat (65%), ens exposava que no en podia eixir. Per això, havia sol·licitat un canvi d'habitatge i no

havia obtingut cap resultat satisfactori fins a hores d'ara.

Estos fets ja havien sigut objecte de l'anterior expedient de queixa núm. 1406595, en el qual la Conselleria es va comprometre a fer tot el que es podia per a adjudicar-li un habitatge accessible per a l'autora de la queixa

Vam admetre novament a tràmit la queixa i la Conselleria d'habitatges, Obres Públiques i Vertebració del Territori, a través de l'Entitat d'Infraestructures de la Generalitat (EIGE), ens va indicar que:

(...) l'entitat EIGE continua donant prioritat als canvis d'habitatge quan es tracta de problemes de mobilitat. L'expedient de sol·licitud de canvi d'habitatge està pendent de la disponibilitat d'un habitatge adequat a les necessitats i circumstàncies de l'autora de la queixa, atés que l'entitat EIGE, en este moment, segueix sense disposar d'habitatges de promoció pública adaptats al municipi de Sagunt (...).

Així les coses, en la resolució emesa destaquem que, encara que esta institució és conscient de les dificultats d'accedir al canvi d'habitatge per la inexistència d'habitatges adaptats al municipi de Sagunt, no obstant això, l'autora de la queixa seguia sense poder eixir de sa casa a causa de l'elevat grau de discapacitat que patia (65%).

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú recomanar a la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori (Entitat d'Infraestructures de la Generalitat) que continuara extremant els seus esforços per a adjudicar a l'autora de la queixa un habitatge accessible i adaptat al seu elevat grau de discapacitat que li permeta eixir de casa.

L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

Així mateix, al llarg de l'any 2015 hem tramitat expedients de queixa que van tindre com a objectiu la necessitat plantejada pels interessats que les administracions efectuaren les actuacions necessàries per a poder real·lotjar els ciutadans en els casos en què, per situacions de ruïna, s'haguera acordat l'abandó dels habitatges adjudicats.

En este sentit, els promotors de l'expedient de queixa núm. 1508671 es van dirigir a esta institució i van manifestar que altres veïns afectats havien sigut reubicats en altres habitatges i que a ells se'ls havia oferit la possibilitat de pagar un lloguer de 275,45 euros, a què no podien fer front.

Amb l'objecte de contrastar estos fets, sol·licitarem un informe a l'Excm. Ajuntament d'Alacant, el qual, a través del Patronat Municipal de l'Habitatge, ens va indicar que:

(...) se'ls comunica formalment que han sigut adjudicatari d'un habitatge ubicat al nucli antic de la ciutat, amb multitud de servicis al voltant, molt pròxim al centre de salut i amb ascensor (...) els autors de la queixa ens indiquen que el preu de l'habitatge és elevat i la zona no els interessa perquè està molt lluny del barri on residixen. Posteriorment, ens sorgix la possibilitat per renúncia d'un altre inquilí d'oferir-li un altre habitatge més gran i més econòmic, al voltant d'uns 190 euros mensuals, ubicat a la zona de Sant Blai, amb ascensor i també molt pròxim al

centre de salut (...) ens transmeten que l'habitatge continua tenint un preu molt elevat i que la zona on s'ubica està lluny de la seua zona de preferència (...) per renúncia del titular, aconseguim oferir-los un altre habitatge, el qual en principi pareix que complix amb totes les seues exigències, ja que l'habitatge s'ubica en Joan XXIII, molt més prop de la zona on residixen, el preu està sobre 100 euros mensuals i a més, és una planta baixa. Davant d'esta proposta, els autors de la queixa decidixen novament rebutjar-lo, per la qual cosa, el 27 de març de 2015 formalitzen la renúncia a les propostes d'arrendament d'habitatge i accepten restar fora del Pla de Reallotjament (...).

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, els autors de la queixa van manifestar que: “(...) la nostra família, la integrem 5 persones, rebem només els ingressos d'una pensió de 780 euros mensuals amb unes despeses aproximades de 680 euros (...) un dels autors de la queixa patix una malaltia que li limita la mobilitat (...)”.

Esta institució era plenament conscient de l'escàs parc d'habitatges del Patronat Municipal d'Alacant, així com de la dificultat de trobar solucions satisfactòries per a totes les persones reallotjades, no obstant això, considerarem oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament d'Alacant que extremara els seus esforços per a trobar la solució que millor s'adapte a les particulars circumstàncies econòmiques i familiars dels autors de la queixa.

La no-acceptació per part de l'Ajuntament d'Alacant de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

4. Plans d'ajudes dirigits a facilitar l'accés a l'habitatge en règim de propietat o lloguer

Com en anys anteriors, la demora en l'abonament efectiu de les quantitats reconegudes als ciutadans per a facilitar l'accés a l'habitatge, en el marc del Pla Estatal d'Habitatge, ha centrat gran part de les reclamacions que les ciutadanes valencianes i els ciutadans valencians han plantejat al Síndic de Greuges en matèria d'habitatge.

Segons assenyalen en els expedients de queixa tramitats per esta qüestió, així com en els informes anuals presentats a Les Corts en les últimes anualitats, els impagaments de les ajudes reconegudes a la ciutadania en matèria d'habitatge presenta una especial rellevància, ja que provoca una disminució dels recursos econòmics que els ciutadans i ciutadanes disposen per a fer efectiu el dret constitucional i estatutari d'accés a un habitatge digne i, sobretot, en privar-los d'una part substancial de les quantitats amb què comptaven en el moment d'adquirir l'habitatge per a fer front a les despeses i que, sovint, va ser un dels motius determinants perquè es decidiren finalment per l'opció de la compra.

Lògicament, esta falta d'abonament de les ajudes amb què comptaven els ciutadans, en una situació de crisi econòmica com l'actual, on han augmentat les dificultats financeres, ha provocat que la delicada posició en què s'han trobat immerses les economies particulars haja augmentat exponencialment, tot provocant casos dramàtics i conduint de vegades a supòsits de desnonament de l'habitatge, per la impossibilitat d'assumir el pagament de les hipoteques concertades.

En relació amb esta problemàtica, que en allò substancial no ha variat d'un exercici a un altre,

no podem sinó reiterar l'exposició que realitzàvem a este efecte en l'anterior Informe anual presentat a Les Corts.

Com assenyalàvem llavors, encara que el fons de les reclamacions girava entorn de la reclamació de pagament que acabem de relatar, una anàlisi més particularitzada dels nombrosos expedients de queixa tramitats permet observar que, a efectes expositius, poden ser classificats en dos grans grups, segons quin fôra el concret estat de tramitació en què es trobara l'expedient de referència.

D'esta manera, en un primer grup d'expedients els ciutadans es dirigien a esta institució per a reclamar que l'Administració els reconeguera la concessió de l'ajuda sol·licitada. Es tractava, així, de supòsits en què els sol·licitants de les ajudes havien rebut una comunicació de l'Administració en què els informava que reunien els requisits per a accedir a les ajudes sol·licitades, però els informava que es dictaria una resolució de concessió de l'ajuda en el moment en què existira crèdit pressupostari que hi donara cobertura.

En estos supòsits, la Conselleria amb competències en la matèria ens informava que:

(...) pel que fa a l'abonament de la subvenció, li manifeste que en l'Acord subscrit, el 28 de juliol de 2015, entre la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori, i la Plataforma d'Afectats pels Impagaments d'Ajudes a l'Habitatge, en el seu apartat III s'ha acordat:

Les resolucions de reconeixement de requisits (models 501 i semblants) seran objecte de tramitació, comptabilització i pagament una vegada s'haja complit el que preveu el calendari de l'apartat I, i es preveu un termini de quatre mesos per al seu pagament.

Atés que l'apartat I mencionat estableix com a data final de pagament, de les resolucions de concessió d'ajudes, el mes de juliol de 2016, de conformitat amb allò anteriorment disposat el pagament de les resolucions com les que ens ocupen s'ha previst que es produirà en un terme de quatre mesos des d'aquell mes.

Juntament amb estos expedients, el segon gran motiu de reclamacions en matèria d'aplicació dels plans d'habitatge estava constituït per aquells casos en els quals l'ajuda a l'habitatge havia sigut prèviament reconeguda, però no havia sigut encara abonada als interessats per la Conselleria amb competències en la matèria, a pesar del dilatat període de temps que havia transcorregut des de la data de la resolució de la seua concessió.

Una vegada requerida la informació, l'Administració ens indica que:

En contestació a la queixa formulada, s'informa que pel que fa a l'abonament de la subvenció li manifeste que en l'Acord subscrit el 28 de juny de 2015 entre la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori i la Plataforma d'Afectats pels Impagaments d'Ajudes a l'Habitatge s'ha establert el següent calendari de pagaments:

Període de pagament	Import	Exercici concessió ajuda/ Període liquidat
1r trim. (nov. 2015- gener 2016)	30 milions € de 2011	2008, 2009, 2010 i 10%
2n trim. (feb. 2016- abril 2016)	30 milions €	65% de 2011
3r trim. (maig 2016- juliol 2016)	33,50 milions €	25% de 2011, 2012 i 2013.

Davant d'esta informació, i en tots estos expedients de queixa, esta institució ha tornat a insistir en el fet de que, si bé és conscient de les dificultats financeres que tenen les administracions públiques per a fer front al pagament puntual de les subvencions reconegudes als ciutadans durant la greu crisi econòmica que patim, no obstant això, no és possible obviar que l'art. 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana disposa que:

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 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 antecedit, en els nombrosos expedients de queixa tramitats per esta problemàtica hem tornat a recomanar a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que, tenint en compte el període de temps transcorregut, adoptara les mesures oportunes per a impulsar la tramitació de l'expedient del concret promotor de la queixa en relació amb l'ajuda sol·licitada i, al moment oportú, abonara l'ajuda.

L'acceptació de les recomanacions emeses en els expedients de queixa motivats per esta problemàtica va determinar el seu tancament.

En l'Informe anual corresponent a 2014 vam donar compte de la presentació d'un escrit per uns ciutadans, així com de la seua admissió a tràmit, generador de l'expedient de queixa referenciat amb el núm. 1410662, relatiu a la situació creada en l'àmbit de les ajudes de subsidiació de la quota dels préstecs hipotecaris en el cas d'habitatges HPO, com a conseqüència de les previsions del Reial decret llei 20/2012, de 13 de juliol, per a garantir l'estabilitat pressupostària i de foment de la competitivitat.

En el seu escrit inicial de queixa, els promotors de l'expedient substancialment manifestaven que el passat 18 d'agost de 2014 el Ministeri de Foment va emetre uns nous criteris interpretatius de l'article 35 del RDL 20/2012, i amb això acceptava les recomanacions que, en este sentit, li havia formulat la Defensora del Poble; uns criteris interpretatius que el Síndic de Greuges havia recomanat que foren adoptats per la Conselleria competent, mitjançant la Resolució de data 17 de març de 2014 (expedient de queixa núm. 1318696).

Els promotors de l'expedient de queixa exposaven en el seu escrit que, a pesar del temps transcorregut des de l'emissió d'estos nous criteris interpretatius, per part de la Conselleria no s'havien adoptat les mesures necessàries per a portar-los a terme, i no s'havien revocat, quan esqueia, les denegacions de les pròrrogues sol·licitades i no s'havien emés noves resolucions de concessió favorables als afectats.

En este sentit, els interessats assenyalaven en el seu escrit que la informació que s'oferia a través del PROP (tant als ciutadans que acudixen al servici com a través de la pàgina web) era que les pròrrogues serien denegades, la qual cosa conduïa a la desinformació dels interessats i la possible pèrdua dels drets a què pogueren tindre accés.

A la vista de les anteriors circumstàncies, els interessats sol·licitaven que, per part de la llavors competent Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, es prengueren en consideració els nous criteris interpretatius de l'article 35 del RDL 20/2012, adoptats pel Ministeri de Foment i que, en virtut d'això, es revisaren les resolucions emeses en els expedients tramitats, d'acord amb els antics criteris interpretatius, i que es revocaren les

denegacions de les pròrrogues dictades a l'empara d'estos.

En este sentit, se sol·licitava igualment pels promotors de l'expedient que es modificara la informació que des de la Generalitat s'oferix als interessats i, en particular, que no es continuara informant-los sobre la futura denegació de les pròrrogues, atés l'efecte dissuasiu que esta informació podria tindre per a l'exercici dels drets que, d'acord amb els nous criteris, pogueren correspondre als interessats.

Així mateix, se sol·licitava per part dels interessats la notificació als afectats de la modificació operada en els criteris interpretatius de la norma i el procediment arbitrat per a, si escau, fer valdre els drets que del canvi pogueren derivar-se, així com estudiar l'obertura d'un nou període extraordinari (fixat en l'escrit en sis mesos):

(...) perquè els ciutadans que no van presentar sol·licitud, per haver sigut desinformatos en el seu moment per l'Administració (de forma presencial, pels funcionaris, taulers informatius o via web) i que al moment oportú compliren els corresponents requisits, ho puguen fer ara.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, la qual ens va informar que:

(...) tant la Comunitat Valenciana com la resta de comunitats autònomes, seguint anteriors instruccions del Ministeri de Foment, de juliol de 2012, van inadmetre les pròrrogues de subsidiació de plans d'habitatge anteriors al Pla 2009-2012.

Al setembre es va rebre l'escrit del Ministeri de Foment, en què modificava les instruccions respecte d'això rebudes a l'agost de 2012, i es canviava el criteri, i va establir el procés per a la revocació dels expedients de prorrogues no admeses, i emissió dels que pertoquen d'acord amb el dret.

Des de la recepció del mencionat escrit del Ministeri de Foment, es va iniciar el procés de notificació de resolucions de revocació, que s'estan notificant a les persones afectades. Simultàniament, s'estan revisant els expedients, per a dictar la resolució de concessió de subsidiació que pertoque, d'acord amb la normativa aplicable, i en estos moments estan notificant-se les resolucions corresponents als expedients als quals ja se'ls ha revocat la resolució d'inadmissió dictada al seu dia.

En conseqüència, la conselleria ha seguit les instruccions rebudes pel Ministeri de Foment en tot moment i, per tant, les recomanacions del Síndic de Greuges respecte d'això.

Pel que fa a les sol·licituds presentades a partir de l'entrada en vigor de la Llei 4/2013, de 4 de juny, de mesures de flexibilització i foment del mercat del lloguer d'habitatge (BOE núm. 134, de 5 de juny), no escau el seu reconeixement de conformitat amb allò que disposa la disposició addicional segona que estableix:

No s'admetran nous reconeixements d'ajudes de subsidiació de préstecs que procedisquen de concessions, renovacions, pròrrogues, subrogacions o de qualsevol altra actuació protegida dels plans estatals d'habitatge.

En conseqüència, en l'actualitat escau informar els interessats que les seues sol·licituds de pròrroga de subsidiació seran denegades tal com estableix la mencionada disposició legal.

Una vegada rebut l'informe, el vam traslladar al promotor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer i va ratificar íntegrament el seu escrit inicial.

Després de l'estudi de l'expedient, en la resolució emesa considerarem necessari iniciar les nostres consideracions tot recordant que el marc normatiu en matèria d'habitatge públic en l'àmbit de la Comunitat Valenciana troba el seu punt de partida en allò que hi ha previst en l'article 16 de l'Estatut d'Autonomia, que ja hem citat amb anterioritat en l'exposició d'altres expedients de queixa.

Tal com assenyalem, este precepte, en consonància amb allò que s'ha establert per l'article 47 de la Constitució espanyola, reconeix el dret de la ciutadania a accedir a un habitatge digne. En este sentit, doncs, destaquem que tant l'art. 47 CE, com el transcrit article 16 de l'Estatut d'Autonomia, realitzen un reconeixement explícit del dret dels ciutadans a un habitatge digne i adequat.

Partint de la proclamació del dret, no vam poder sinó tornar a remarcar en la línia de les **consideracions que, segons entén esta institució, ha de guiar el procés de construcció i concreció del contingut d'este dret**; és a dir, en el caràcter essencial que presenta l'accés i manteniment de l'habitatge per a les persones, en la mesura en què este constituïx el substrat bàsic per a l'efectivitat d'altres drets que es troben estretament interconnectats amb la possessió de l'espai d'intimitat i protecció que implica l'habitatge propi. Aspectes essencials per a la vida de les ciutadanes i dels ciutadans, com són la intimitat, la dignitat, el treball, la integració social, etc., depenen en gran manera del fet de disposar d'un habitatge i, amb això, l'efectivitat del dret a un habitatge digne i adequat s'ha de considerar un dels àmbits en què l'acció dels poders públics ha de ser més decidida i enèrgica.

Comptat i debatut, i tal com hem assenyalat en la secció corresponent a la situació de drets en matèria d'habitatge, el dret a l'habitatge es configura com un dret subjectiu que els poders públics han de respectar i garantir; és per això que estos públics estan sotmesos a obligacions jurídiques en este àmbit, les quals poden considerar-se pròpies del servici públic, en el sentit que és insuficient una mera activitat de policia o foment del sector privat; justament per això, això, a l'hora de fixar quin és el contingut concret que ha de donar-se al dret a un habitatge digne proclamat pels textos fonamentals analitzats, cal partir de la idea que l'Administració està obligada, a fi d'assolir l'efectivitat real en el seu gaudi, a fer un pas més i a assumir la garantia, de manera directa, de facilitar i lliurar un habitatge assequible als qui el necessiten.

En un altre ordre d'idees destaquem que, en relació amb el desenvolupament legislatiu d'este dret, era necessari tindre en compte, d'altra banda, que l'article 148.1.3 de la Constitució espanyola conceptua l'habitatge com una matèria competencial de les comunitats autònomes, una competència que per a la Comunitat Valenciana presenta el caràcter de competència exclusiva (article 49. 9é de l'Estatut d'Autonomia: “La Generalitat té competència exclusiva sobre les matèries següents: (...) 9a Ordenació del territori i del litoral, urbanisme i habitatge”).

A la vista de les anteriors consideracions, i en relació amb la qüestió que centrava el present expedient de queixa, a la vista del contingut de la resolució dictada per la Defensora del

Poble, els fonaments de la qual van ser acceptats pel Ministeri de Foment i van donar lloc a la rectificació dels criteris d'interpretació de la disposició legal estudiada, així com del propi informe emés per l'Administració, que assumix el contingut essencial de les pretensions plantejades pels promotors del present expedient de queixa, calia concloure la necessitat que immediatament es revisaren les resolucions de revocació que van ser dictades a la llum dels anteriors criteris, s'adoptaren totes les mesures necessàries perquè l'esmentat procés de revisió tinguera la major extensió, efectivitat i publicitat possible, en consonància amb la rellevància del dret d'accés efectiu de la ciutadania a un habitatge digne, que va resultar afectat per unes resolucions denegatòries, dictades a l'empara d'uns criteris avui rebutjats.

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú recomanar a la Conselleria d'habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori que adoptara totes les mesures necessàries per a revisar immediatament les resolucions denegatòries de les pròrrogues de subsidiació de préstecs per a l'adquisició d'habitatges protegits i a la seua nova concessió, i amb això s'aplicaren efectivament els nous criteris interpretatius de l'article 35 del RDL 20/2012, adoptats pel Ministeri de Foment.

Així mateix, recomanarem que adoptara totes les mesures necessàries per a dotar a estos processos de revisió de la màxima publicitat possible, i amb això garantir l'accés efectiu al mecanisme revocatori de tots els ciutadans que van ser afectats al moment oportú per l'aplicació dels antics criteris interpretatius de l'esmentat article 35 del RDL 20/2012.

D'altra banda, recomanarem igualment que s'impulsaren totes les mesures necessàries per a establir mecanismes extraordinaris (entre estos, la concessió d'un període de temps addicional per a la presentació de sol·licituds) perquè els ciutadans que, al moment oportú, pogueren haver-se beneficiat de la concessió d'una pròrroga de subsidiació de préstecs dels habitatges protegits i que no van presentar la seua sol·licitud per la desinformació generada, pogueren acollir-se ara a la pròrroga de la subsidiació que, d'acord amb els nous criteris adoptats, els poguera correspondre.

Finalment, recomanarem a l'esmentada Administració que, en defecte d'això anterior, i en aquells casos en què la falta de presentació de les sol·licituds de pròrroga haguera sigut a causa de la deficient informació rebuda, iniciara d'ofici els corresponents expedients de responsabilitat patrimonial per funcionament irregular o anormal de l'Administració pública, d'acord amb la normativa vigent.

L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

5. Altres queixes

En el seu escrit inicial de queixa, el promotor de l'expedient de queixa núm. 1408835 manifestava la demora que produïx a l'hora d'afrontar la rehabilitació dels edificis de promoció pública, situats al barri de Santa Isabel de Sant Vicent del Raspeig.

Segons assenyalava el promotor de l'expedient de queixa, la rehabilitació va ser programada en el Pla d'Accés a l'Habitatge de la Comunitat Valenciana 2004-2007, sense que, a pesar del temps transcorregut des de la finalització del Pla (quasi 7 anys) s'haguera conclòs la rehabilitació de tots els edificis afectats per este.

En concret, l'interessat assenyalava que són 9 els edificis que no havien sigut objecte de rehabilitació. D'altra banda, i segons ens relatava, el complex d'edificis presentava, així mateix, altres deficiències, com eren les relatives a la falta de seguretat de determinades instal·lacions (cas dels comptadors de llum), o altres desperfectes en elements comuns (panys, façanes, etc.).

El ciutadà ens indicava que, a pesar dels escrits presentats davant de les administracions implicades (Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig, Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient i Diputació Provincial d'Alacant), no havien obtingut una solució als problemes que estaven tenint i que havien denunciat.

En considerar que la queixa reunia els requisits exigits per la llei reguladora d'esta institució, va ser admesa a tràmit. En este sentit i amb l'objecte de contrastar l'escrit de queixa, sol·licitarem informe a l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig, a l'Excma. Diputació Provincial d'Alacant i a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient.

En la comunicació remesa, les esmentades administracions ens van remetre la informació següent:

- Diputació Provincial d'Alacant.

La Diputació Provincial d'Alacant ens va remetre un escrit en el qual ens comunicava que:

(...) en relació amb el seu escrit d'1 de setembre de 2014 (...) per la present li comunique que l'Excma. Diputació Provincial d'Alacant no té ni pressupost ni competències en la rehabilitació d'edificis, per la qual cosa haurà de traslladar la referida queixa a l'òrgan competent.

- Excm. Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig.

L'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig ens va remetre un informe en què s'informava que:

En contestació al seu escrit de data d'entrada 19.08.14 (...), relatiu a la rehabilitació d'habitatges al barri de Santa Isabel, amb especial referència al bloc 25, portal C, on tenen un habitatge de la seua propietat, els informe el següent:

Els blocs 19, 21, 24, 25, 38 i 39, de l'annex IV al Conveni Marc entre l'Ajuntament i l'IVHSA, que era l'entitat gestora d'esta actuació, de 31.01.08, els projectes tècnics dels quals es van aprovar per la Junta de Govern Local de l'Ajuntament de 27.03.09, havent-se adjudicat i acabat els blocs 19, 38 i 39. Van quedar pendents d'adjudicació per l'IVHSA i inici d'obres des de finals de 2009 en què van ser licitats, els blocs 21, 24 i 25, que formaven un sol lot als efectes de la licitació. Estos tres blocs no s'han executat, segons va comunicar l'IVHSA com a entitat responsable, a causa de l'incompliment de la instrucció RHB/2010, per la qual, atés que en la gestió individualitzada sorgien nombrosos titulars sense identificar o que no estaven al corrent de les seues obligacions fiscals, s'indicava la necessitat de constitució de comunitats de propietaris en els blocs pendents d'actuació, amb còpia de CIF, manteniment de tercers i acta de reunió de la comunitat acceptant expressament la rehabilitació i les seues condicions.

En diverses reunions convocades per l'Ajuntament, els veïns van ser informats de la necessitat de constitució de comunitats i adopció d'acords segons model,

aconseguint la documentació del primer lot (blocs 19, 38 i 39) però no del segon (Blocs 21,24 i 25), concretament faltava (i falta) la documentació de la comunitat del bloc 25-C, per falta d'acord dels veïns. Per tal motiu l'IVHSA no va poder realitzar l'adjudicació de les obres, i va quedar suspesa la rehabilitació en estos blocs, sense perjudici de l'obligació dels seus propietaris de mantindre en les degudes condicions de seguretat, salubritat i ornament públic.

En l'actualitat s'ha modificat el marc jurídic (Llei 8/2013, de rehabilitació, regeneració i renovació urbanes) i econòmic en que es desenvolupava esta actuació, i sense que encara s'haja aprovat el nou Pla d'habitatge de la Comunitat Valenciana, o Instrument equivalent, que marque les directrius que s'ha de seguir, a fi de continuar progressivament amb la rehabilitació del barri, que és la intenció i voluntat de l'Ajuntament.

- Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient.

La llavors competent Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient ens va remetre una còpia de l'informe elaborat a este efecte per la subdirectora general de Projectes Urbans i Habitatges, en què informava que:

Per a poder escometre les actuacions de rehabilitació per part de l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, calia, en virtut de la normativa reguladora d'estes ajudes, que la Junta de Propietaris adoptara un acord que autoritzara la intervenció i facultara el president de la Comunitat per a sol·licitar la subvenció. L'Acord havia de ser pres de conformitat amb el que estableix la Llei de propietat horitzontal.

En el cas a què es referix la queixa la majoria dels veïns va desestimar la proposta. Per este motiu no es va poder fer l'adjudicació de les obres de rehabilitació.

En l'actualitat ja no està vigent el Pla d'habitatge a l'empara del qual es van escometre les actuacions en els edificis del bloc els propietaris dels quals van adoptar el preceptiu acord, no obstant el Reial decret 233/2013, de 5 d'abril, pel qual s'aprova el Pla Estatal de Foment del Lloguer d'Habitatges, la rehabilitació edificatòria i la regeneració i renovació urbanes 2013-2016 preveu la possibilitat de sol·licitar ajudes per a la rehabilitació, si bé en tot cas continua sent preceptiu, entre altres requisits, l'Acord de la Junta de Propietaris. A estos efectes, en el cas que l'actuació fóra emmarcable dins dels paràmetres del nou Pla, pot plantejar-se la sol·licitud en el marc de les ajudes del R.D. 233/2013 citat.

Així mateix li comuniquem que amb data 23 de desembre de 2014 està Subdirecció va remetre escrit informant l'interessat.

Una vegada rebut l'informe, el vam traslladar al promotor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer, i va ratificar íntegrament el seu escrit inicial.

Posats a resoldre l'expedient de queixa, assenyalem que, de la lectura dels informes que integren l'expedient de queixa es dedueix que la no-rehabilitació dels blocs d'habitatges, entre les quals es troba l'habitatge de l'interessat, va ser per la suspensió de l'actuació en no poder-se obtindre un dels documents necessaris per a tramitar, d'acord amb les bases de la seua convocatòria, les ajudes de rehabilitació que finançaven les actuacions rehabilitadores. En concret, les administracions implicades (tant l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig, com la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, esta última com a gestora de

l'actuació) ens assenyalaven que a pesar de les gestions realitzades i les reunions mantingudes amb els propietaris dels blocs afectats no es va obtenir el document que expressara l'acord de la Junta de propietaris «autoritzant la intervenció i facultant el president de la Comunitat per a sol·licitar la subvenció».

Hauria sigut justament l'absència del requisit, exigint per la normativa reguladora de les ajudes, aquella que hauria impedit que l'actuació de rehabilitació s'haguera efectuat, a diferència d'allò que ha succeït en altres blocs, on amb l'obtenció d'este acord s'haurien demanat les subvencions necessàries i a l'execució de les actuacions programades en el Conveni marc subscrit entre l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig i la Conselleria, ara d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient.

Ateses estes circumstàncies, i tenint en compte que els informes remesos per les administracions implicades havien sigut emeses per empleats públics en l'exercici de les seues funcions i gaudixen *a priori* d'un ampli marge de credibilitat per la seua objectiva imparcialitat, segons reiteren els tribunals de justícia respecte dels informes emesos pels funcionaris públics, 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 drets constitucionals i/o estatutaris de l'interessat.

Una vegada establert això anterior, esta institució no va poder sinó tindre en compte, emperò, que els motius que van impulsar les administracions amb competències en la matèria a posar en marxa les actuacions de rehabilitació del barri de la Colònia de Santa Isabel no havien variat. En este sentit, la situació de degradació urbana de la zona, que l'interessat havia exposat a través dels seus diferents escrits d'al·legacions, i la necessitat d'adoptar polítiques públiques que permeten aconseguir la regeneració urbana de la zona, romanien.

En este sentit, considerarem necessari recordar que les actuacions de rehabilitació que motivaven el present expedient de queixa van ser impulsades com a conseqüència de la declaració del barri Colònia Santa Isabel com una àrea de rehabilitació, als efectes dels articles 29 i següents del Reial decret 1/2002, d'11 de gener, sobre mesures de finançament d'actuacions protegides en matèria d'habitatge i sòl del Pla 2002-2005.

En el mateix sentit, i a més de les manifestacions realitzades per l'interessat sobre l'estat de degradació del barri, hem vist com les administracions implicades assumien la necessitat d'impulsar les actuacions necessàries per a afrontar les evidents necessitats de rehabilitació i regeneració de la zona.

D'esta manera, ambdues administracions feien referència a la possibilitat d'inscriure estes actuacions en el marc integrat pel Reial decret 233/2013, de 5 d'abril, que constituïx el marc normatiu pel qual es regula el Pla Estatal de Foment del Lloguer d'Habitatges, la Rehabilitació Edificatòria i la Regeneració i Renovació Urbanes, 2013-2016. Com sabem, este Pla Estatal ha comportat un gir essencial en les polítiques d'accés a l'habitatge, en haver optat per l'adopció d'una estratègia d'intervenció basada essencialment en dos punts: el foment del lloguer i, justament, el foment de les actuacions de rehabilitació i regeneració urbana.

Quant a este canvi de paradigma, considerem necessari destacar que era molt expressiva la pròpia exposició de motius del Pla Estatal, quan assenyalava que «la realitat econòmica, financera i social avui imperant a Espanya, aconsella un canvi de model que equilibre

ambdues formes d'accés a l'habitatge i que, al seu torn, propicie la mobilitat que reclama la necessària reactivació del mercat laboral.

Un canvi de model que busque l'equilibri entre la forta expansió promotora dels últims anys i l'insuficient manteniment i conservació del parc immobiliari ja construït, no sols perquè constituïx un puntal fonamental per a garantir la qualitat de vida i el gaudi d'un medi urbà adequat per part de tots els ciutadans, sinó perquè, a més, ofereix un ampli marc per a la reactivació del sector de la construcció, la generació d'ocupació i l'estalvi i l'eficiència energètica, en consonància amb les exigències derivades de les directives europees en la matèria. Tot això en un marc d'estabilització pressupostària que obliga a rendibilitzar al màxim els escassos recursos disponibles.

En este sentit, i en relació amb l'habitatge públic, els objectius del Pla deixen de centrar-se en la construcció d'habitatge nou i la potenciació de la modalitat d'ús de l'habitatge en règim de propietat, per a optar per un model que tendisca a adaptar el sistema d'ajudes a les necessitats socials actuals i a l'escassetat de recursos disponibles, i els concentra en dos eixos (el foment del lloguer i el foment de la rehabilitació i regeneració i renovació urbanes).

Respecte d'això, no era possible oblidar que la llavors recent Llei 8/2013, de 26 de juny, de rehabilitació, regeneració i renovació urbanes, incidia en la mateixa línia i destacava la importància d'impulsar polítiques públiques i actuacions que coadjuvaren a la millora del teixit urbà de les nostres ciutats.

En este sentit, era clar l'article 1 de la Llei, quan assenyala que:

Esta Llei té per objecte regular les condicions bàsiques que garantisquen un desenvolupament sostenible, competitiu i eficient del medi urbà, mitjançant l'impuls i el foment de les actuacions que conduïsquen a la rehabilitació dels edificis i a la regeneració i renovació dels teixits urbans existents, quan siguen necessàries per a assegurar als ciutadans una adequada qualitat de vida i l'efectivitat del seu dret a gaudir d'un habitatge digne i adequat.

I és que la legislació aplicable no pot sinó insistir en estos objectius. Convé advertir que, en relació amb el dret a l'habitatge, l'art. 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en harmonia amb el que disposa l'art. 47 de la Constitució Espanyola, estableix que “la Generalitat garantirà el dret d'accés a un habitatge digne dels ciutadans valencians”.

En este sentit, doncs, destaquem com, tant el text constitucional, com l'Estatut d'Autonomia, realitzen un reconeixement explícit del dret dels ciutadans a un habitatge digne i adequat.

D'altra banda, resultava així mateix necessari destacar que l'article 45 de la Constitució espanyola reconeix a tots els ciutadans el dret a gaudir d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona, així com el deure de conservar-lo.

Amb el reconeixement d'estos drets, tant per la Constitució, com per l'Estatut d'Autonomia, vam tornar a insistir en el fet que el dret a l'habitatge es configura com un dret subjectiu que els poders públics han de respectar i garantir. I és per això que els poders públics estan sotmesos a obligacions jurídiques en este àmbit, les quals poden considerar-se pròpies del servici públic, en el sentit que és insuficient una mera activitat de policia o foment del sector privat. Justament per això, a l'hora de fixar quin és el contingut concret que ha de donar-se al dret a un habitatge digne proclamat pels textos fonamentals analitzats, cal partir de la idea

que l'Administració està obligada, per a aconseguir aconseguir l'efectivitat real en el seu gaudi, a fer un pas més i a assumir la garantia, de forma directa, de facilitar i lliurar un habitatge assequible a les persones que el necessiten i de mantindre les condicions de dignitat dels habitatges públics que s'han promogut i, en tot cas, d'aquells que són propietat seua i s'han cedit en règim de lloguer.

En definitiva, en la resolució emesa vam exposar que el dret constitucional al gaudi d'un habitatge no ha d'entendre's només com a dret a accedir a un habitatge-unitat, sinó que ha de ser previst en una dimensió global i considerar degudament l'entorn ambiental immediat i el medi, urbà o rural, en què aquell s'inserix.

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig i a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que, en el marc de les seues competències respectives i d'acord amb la legislació vigent, adoptaren totes les iniciatives i actuacions necessàries per a atendre les necessitats del barri Colònia Santa Isabel de Sant Vicent del Raspeig, i coadjuvaren a la rehabilitació, regeneració i renovació urbana de la zona.

L'acceptació per les administracions implicades de les recomanacions emeses va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

c) MEDI AMBIENT

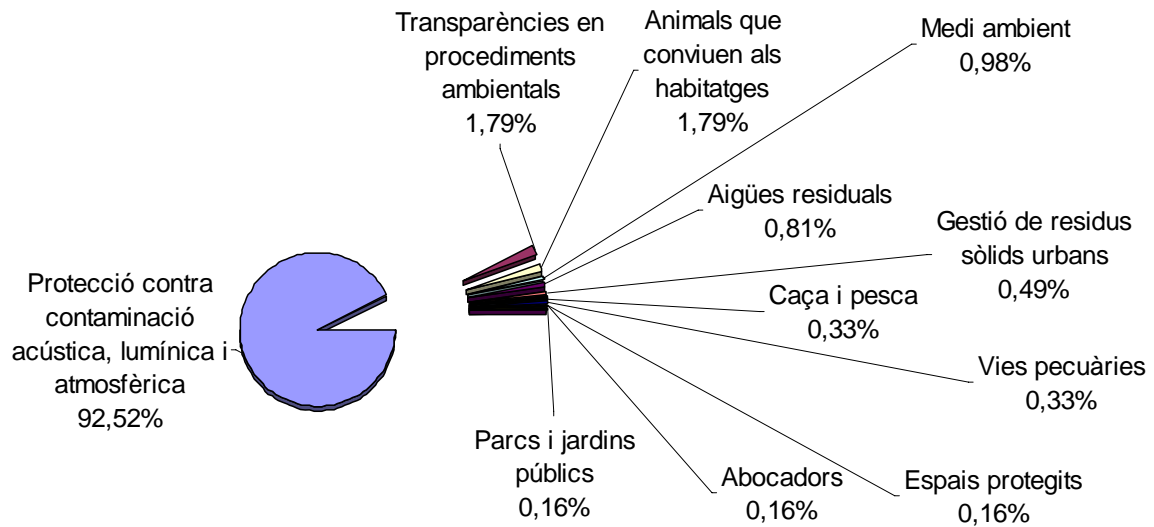
1. Introducció

Durant l'any 2015 vam rebre en la institució un total de 615 queixes sobre esta matèria, davant de les 1.783 que s'hi van presentar en 2014, 3.513 en 2013 i 382 en 2012.

El problema més habitual en les queixes sobre esta temàtica continua sent, un altre any, la contaminació acústica, ja siga la que prové dels espais o de les instal·lacions públiques, ja siga aquella generada per establiments privats amb ambientació musical o sense, com també la que causen altres fonts puntuals de diversa índole, de manera que veiem que s'hi reproduïxen les problemàtiques habituals.

2. Medi ambient en xifres

Àrea de Medi Ambient	Queixes
Protecció contra contaminació acústica, lumínica i atmosfèrica	569
Transparències en procediments ambientals	11
Animals que conviuen als habitatges	11
Medi ambient	6
Aigües residuals	5
Gestió de residus sòlids urbans	3
Avaluació impacte ambiental	2
Caça i pesca	2
Vies pecuàries	2
Abocadors	1
Espais protegits	1
Salut ambiental	1
Parcs i jardins públics	1
Total Àrea de Medi Ambient	615



3. Contaminació acústica

Hi donem compte d'algunes queixes tramitades durant l'any 2015 relatives a esta matèria, si bé, com succeïx al llarg dels anys, el nombre més elevat de queixes són aquelles referides a les molèsties pels sorolls procedents d'instal·lacions i activitats que es desenvolupen en l'espai públic, els procedents d'activitats lúdiques, industrials o mercantils, d'establiments amb ambient musical, o qualsevol altra font de contaminació acústica, com també procedents d'espais privats.

La queixa núm. 1412578, presentada per una comunitat de propietaris de la platja de Sant Joan (Alacant), assenyalava que a l'agost de 2014 van presentar davant de l'Ajuntament d'Alacant el trasllat d'una sèrie de concerts de música rock que se realitzaven diàriament a la platja de Sant Joan, just davant de la seua urbanització, sense haver obtingut resposta. S'assenyalava en l'escrit inicial de queixa que havien sigut diverses les instàncies (Diputació d'Alacant, Servei Provincial de Costes) a què s'havien dirigit, però cap es considerava competent.

Una vegada iniciada la investigació, l'Ajuntament d'Alacant ens va informar que no hi ha cap permís municipal relatiu a les actuacions ressenyades, per la qual cosa, després de la fase d'al·legacions, i atés que en matèria de contaminació acústica són els ajuntaments els quals ostenten les competències relatives a autoritzacions i inspecció, així com les d'incoació, instrucció i, si escau, resolució dels expedients sancionadors que en cada cas escaiguen, d'acord amb el que estableix la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de la Generalitat Valenciana, de protecció contra la contaminació acústica, consideràrem oportú recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que, fent ús de les seues competències, realitzara visites d'inspecció a fi de comprovar l'existència de la font de contaminació acústica a què es referix el promotor de la queixa i, si escau, previ el procediment previst, sancionara les conductes constitutives d'infracció previstes en la Llei 7/2002 i en les pròpies ordenances municipals, i suspenguera immediatament les activitats que originen els sorolls.

L'Ajuntament d'Alacant va acceptar la nostra recomanació, per la qual cosa vam tancar l'expedient.

D'altra banda, en la queixa núm. 1412632, una comunitat de propietaris denuncia la inacció de l'Ajuntament d'Alacant davant dels sorolls i molèsties produïts pel Club Atlètic Montemar.

Durant la corresponent investigació, l'Ajuntament d'Alacant ens informa que, des de la primera denúncia dels fets, en 2013, la Unitat de Disciplina Urbanística de la Policia Local s'havia posat en contacte diverses vegades amb els veïns a fi de comprovar els fets denunciats, i no és fins al juny de 2014 quan s'obté un mesurament positiu de la instal·lació musical utilitzada per a realitzar esdeveniments esportius, un mesurament que va provocar un expedient sancionador que es va resoldre al setembre de 2014 i s'hi imposà una multa de 601 €.

Una vegada finalitzada la fase d'investigació, recomanàrem a l'Ajuntament d'Alacant que, fent ús de les seues competències, faça visites d'inspecció a fi de comprovar els nivells sonors emesos per les activitats que s'exercixen en el Club Atlètic Montemar i, si escau, impose les sancions corresponents, i valore la possibilitat de suspendre el funcionament de la font pertorbadora, fins que siguen corregides les deficiències observades, o fins i tot, si les molèsties persistiren, la retirada definitiva de la llicència o autorització corresponent, una

recomanació que va ser acceptada per l'Ajuntament d'Alacant.

D'una altra banda, en la queixa núm. 1501039 es denuncia l'activitat d'un magatzem de fruites situat junt al seu habitatge, no sols per les molèsties acústiques que genera, sinó també pel perill que implica l'obertura d'un moll per a la càrrega i descàrrega de camions; l'esmentada activitat ha sigut denunciada davant de l'Ajuntament de Benifairó de la Valldigna, sense que este haja respost a les denúncies formulades per l'interessat.

L'informe de l'Ajuntament de Benifairó de la Valldigna, sol·licitat a fi de comprovar els fets denunciats, indica que, arran de la denúncia formulada per l'interessat, s'ha mantingut una reunió amb la gerència de l'empresa amb l'objectiu de minimitzar el màxim possible les molèsties que provoca el funcionament normal de la central hortofructícola; una petició que ha sigut atesa en col·laborar el propi personal de l'empresa en l'organització de torns per a l'afluència dels camions i evitar que s'acumulen, i s'han donat ordres a la Policia Local perquè es minimitze l'impacte de l'activitat en la seua zona d'influència.

Així, a pesar de valorar positivament l'actuació de l'Ajuntament de Benifairó de la Valldigna en intentar minimitzar les molèsties derivades de l'exercici de l'activitat, recomanarem a este que continuara realitzant esforços per a intentar minimitzar al màxim possible les molèsties derivades del funcionament de la central hortofructícola, exercira les seues facultats d'inspecció i control dels nivells sonors de les instal·lacions i controlara el trànsit de l'entorn; a més, que en cas necessari adoptara les mesures legals previstes per a evitar les molèsties produïdes per l'exercici de l'activitat.

Cal assenyalar que, a pesar de l'acceptació de la nostra recomanació per part de l'Ajuntament, que es va comprometre a mantindre reunions periòdiques amb la gerència de l'empresa a fi de minimitzar les molèsties derivades de l'activitat, així com sol·licitar a la policia local el control del trànsit rodat en l'entorn, l'interessat ha presentat una nova queixa (núm. 1513106) en la qual assenyala que els problemes amb l'activitat de la central hortofructícola es mantenen, per la qual cosa novament ens hem dirigit a l'Ajuntament de Benifairó de la Valldigna i està en tràmit este nou expedient de queixa.

D'altra banda, la queixa núm. 1505695 es referix també al funcionament d'una activitat industrial durant les 24 hores del dia, que emet sorolls especialment molestos a la nit, sense que l'Ajuntament de Paiporta haja donat cap resposta a les denúncies.

Una vegada sol·licitat l'informe corresponent a l'Ajuntament de Paiporta, este ens indica que a l'abril de 2015 es va realitzar visita d'inspecció i s'hi va observar un nivell de soroll continu en l'habitatge del denunciant que procedia del funcionament de l'activitat denunciada, i que aparentment podria sobrepassar els límits establits legalment i en les pròpies ordenances municipals, per la qual cosa es va requerir a la mercantil titular de l'activitat la realització d'una auditoria acústica, sense que conste que l'esmentada auditoria s'haja realitzat, i cas de ser així, quina classe de mesures correctores s'han adoptat a fi d'evitar l'emissió de sorolls en el funcionament de l'empresa. A la vista de tot això, recomanarem a l'Ajuntament de Paiporta que, fent ús de les seues competències, sol·licitara a la mercantil l'auditoria acústica requerida i comprovara, si escau, l'adopció de les mesures correctores previstes, així com la seua efectivitat, i adoptara, si és necessari, les mesures legals previstes per a evitar les molèsties produïdes.

L'Ajuntament de Paiporta va acceptar la nostra recomanació, i ens informà que l'enginyer

municipal va informar que el mesurament acústic superava el nivell de recepció màxim permés, per la qual cosa l'alcaldia va emetre el Decret 814/2015 pel qual s'ordena a la mercantil el cessament de l'activitat.

Posteriorment a l'acceptació de la nostra recomanació per part de l'Ajuntament de Paiporta, s'ha rebut un nou escrit de queixa (núm. 1513568) del mateix denunciante, en el qual s'assenyala que l'activitat continua exercint-se i provocant les mateixes molèsties, i que s'ha incomplert el propi decret de l'Alcaldia. Actualment, s'ha sol·licitat de l'Ajuntament de Paiporta que informe sobre els fets denunciats i estem esperant rebre l'esmentat informe.

També es referix a les molèsties per activitats industrials la queixa núm. 1507969, en la qual l'interessat denuncia la inacció de l'Ajuntament d'Alzira davant de les denúncies presentades per les molèsties generades per uns compressors de cambres frigorífiques d'una altra cooperativa hortofructícola.

Una vegada sol·licitat el corresponent informe a l'Ajuntament d'Alzira, este ens exposa les actuacions que, referides a les denúncies presentades per l'interessat, ha dut a terme: les visites d'inspecció de l'inspector municipal i de l'enginyer industrial, el requeriment a la cooperativa d'una auditoria acústica i, a la vista de la seua no-presentació, l'obertura d'un expedient sancionador, i s'ha compromés la denunciada a presentar en el mínim de temps possible l'auditoria requerida.

En el cas que ens ocupa, l'Ajuntament d'Alzira ha requerit l'empresa que exercix l'activitat generadora dels sorolls a presentar una auditoria acústica, si bé fins a la data esta no s'ha presentat, per la qual cosa s'ha de tindre en compte el que disposa la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de la Generalitat Valenciana, de protecció contra la contaminació acústica, que, d'acord amb el seu art.3, serà aplicable “(...) a les activitats, comportaments, instal·lacions, mitjans de transport i màquines que en el seu funcionament, ús o exercici, produïsquen sorolls o vibracions que puguen causar molèsties a les persones, generar riscos per a la seua salut o benestar, o deteriorar la qualitat del medi ambient”, i, fent ús de les seues competències, haurà de vetlar pel compliment dels nivells acústics de les instal·lacions que, segons les denúncies formulades per l'interessat, i corroborades pels servicis municipals, produïxen molèsties.

Així, l'article 54 de l'esmentada norma reconeix als ajuntaments la facultat inspectora de les activitats subjectes a la llei, i pot ordenar la pràctica de visites d'inspecció respecte de les instal·lacions a què es referix l'interessat, a fi de comprovar la seua adequació a les prescripcions normatives o de les corresponents autoritzacions o llicències, i fins i tot podrà acordar, en atenció a la gravetat del perjudici causat, el nivell de soroll transmés, així com en els casos de molèsties manifestes als veïns, la suspensió immediata del funcionament de la font pertorbadora, fins que siguen corregides les deficiències existents; tot això, amb independència de les seues competències sancionadores, que, segons manifestació de l'Ajuntament d'Alzira, s'han posat en marxa.

A la vista dels resultats de la investigació, recomanarem a l'Ajuntament d'Alzira que continue controlant i exigint, en l'àmbit de les seues competències respectives, les mesures necessàries per a reduir realment al màxim possible les molèsties acústiques denunciades a fi de garantir el respecte dels límits sonors màxims permesos per la Llei valenciana 7/2002, de protecció contra la contaminació acústica, recomanació que va ser acceptada per l'Ajuntament, que ens va informar que ja s'havia presentat l'auditoria acústica exigida, i està pendent del seu examen

per l'enginyer industrial.

Diverses queixes, que es van tramitar de forma agrupada, es referixen a les molèsties que es produïxen amb l'anomenat "botelló". Els interessats denunciïn la inacció de l'Ajuntament d'Orihuela davant de les aglomeracions de joves que es produïxen a la Devesa de Campoamor, en zones residencials o molt pròximes, i fins i tot la realització de grans festes de discoteques en les esmentades zones amb la corresponent autorització municipal, i es produïxen greus molèsties als veïns, a més dels perills que comporten eixos grans esdeveniments multitudinaris, i la brutícia que generen.

Una vegada iniciada la investigació, l'Ajuntament d'Orihuela ens informa de les actuacions dutes a terme per la policia local a fi d'eradicar els botellons en la zona, i afegia que els esdeveniments multitudinaris que s'han realitzat han tingut els seus corresponents permisos i autoritzacions.

L'esmentat informe va ser remés als interessats perquè estos, si així ho consideraven, presentaren al·legacions, com així han fet, i l'expedient està pendent de la seua resolució en el moment d'elaborar este Informe anual.

D'una altra part, la queixa núm. 1500036 es referix a les denúncies formulades per una comunitat de propietaris davant de l'Ajuntament de Xàbia pel soroll que generen els aparells d'aire condicionat del centre de salut.

Una vegada sol·licitat l'informe a l'Ajuntament, este ens indica que, presentada la denúncia, la corporació local la va notificar a la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, i li atorgà un termini d'audiència perquè presentara al·legacions en relació amb la proposta de retirada dels aparells d'aire condicionat causants de les molèsties; esta ho va remetre a la Conselleria de Sanitat, per correspondre a esta les responsabilitats d'administració, defensa, conservació i millora del bé adscrit, i no havia rebut resposta per part d'esta.

La resolució dictada en este expedient de queixa recomanava a l'Excm. Ajuntament de Xàbia i a la Conselleria Sanitat Universal i Salut Pública que, en l'àmbit de les seues competències respectives, adopten totes les mesures correctores que siguen necessàries per a eliminar les molèsties acústiques que injustament estan suportant els veïns, una recomanació que va ser acceptada per ambdós administracions i vam tancar l'expedient.

En la queixa núm. 1500142 la interessada es dirigix a esta institució per denunciar les insuportables molèsties acústiques que suporta al seu habitatge com a conseqüència dels sorolls generats en el magatzem situat a la partida de l'Almafrà, a què l'Ajuntament va concedir una llicència provisional que és il·legal per no estar permesa en sòl urbà consolidat per l'edificació i urbanització com és el cas de la partida de l'Almafrà, l'ús del qual és residencial i no industrial.

L'autora de la queixa ens indica que, a pesar d'haver denunciat reiteradament esta situació, l'Ajuntament no ha ordenat el tancament de l'activitat ni ha deixat sense efecte la llicència provisional atorgada al moment oportú de forma il·legal.

Una vegada requerit el corresponent informe, l'Excm. Ajuntament de Benidorm ens informa, entre altres qüestions, que la llicència concedida com a ús provisional en data 11 de març de 2008 va ser revocada perquè l'auditoria acústica efectuada demostra que hi ha moments de

l'activitat que l'emissió de soroll és superior a allò que s'ha marcat per la norma legal sectorial. Posteriorment, s'estima el recurs de reposició presentat contra l'anterior revocació "(...) mantenint la vigència de la llicència d'obertura concedida com a ús provisional per a l'activitat d'oficina, magatzem i aparcament de vehicles propis (...)". Es reconeix expressament que:

(...) l'immoble consistix en una nau ubicada en sòl qualificat com a habitatge unifamiliar amb ús característic residencial (...) a hores d'ara, no s'ha localitzat una ubicació alternativa satisfactòria. Este fet està basat principalment en l'escassa disponibilitat de sòl industrial en el municipi de Benidorm i en les dificultats de desenvolupament del sector PP3/1 industrial (...) la llicència d'obertura concedida com a ús provisional queda condicionada la seua vigència a la presentació en un termini no superior a tres mesos des de la data de notificació d'esta resolució (febrer 2015), d'un estudi de viabilitat d'alternatives d'ubicació del magatzem del servici municipal d'aigua potable i clavegueram del municipi de Benidorm, a fi d'implantar en un futur una nau magatzem definitiva (...).

En este expedient ens trobem, en primer lloc, davant d'una manifesta incompatibilitat d'ús, ja que el magatzem es troba ubicat sobre una parcel·la l'ús exclusiu de la qual és residencial (habitatge unifamiliar). A més, ens trobem amb una activitat d'oficina, magatzem i aparcament de vehicles que no té naturalesa provisional, sinó que té una clara vocació de permanència.

D'altra banda, respecte de la contaminació acústica, i amb l'objecte d'evitar les molèsties acústiques causades injustament als veïns afectats, els articles 84 i 85 de la Llei valenciana, Llei 6/2014, de 25 de juliol, de prevenció de la contaminació i qualitat ambiental, estableixen que, amb audiència prèvia a l'interessat, es podrà declarar la clausura i tancament del local, així com requerir l'adopció de mesures correctores que eviten les molèsties.

En similars termes, l'art. 62 de la Llei valenciana 7/2002, de 3 de desembre, sobre protecció contra la contaminació acústica, habilita l'Ajuntament per a ordenar la suspensió immediata del funcionament de la font pertorbadora fins que siguen corregides les deficiències existents (art. 62).

Una vegada finalitzada la investigació, es va dictar una resolució en què es va considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de Benidorm que adoptara les mesures necessàries per a reubicar el magatzem i eliminar les molèsties acústiques denunciades que estan afectant greument la salut de l'autora de la queixa i la seua família; esta recomanació va ser acceptada i vam tancar l'expedient.

D'altra banda, es van presentar un total de 327 queixes referides a la contaminació acústica provocada procedent de la carretera N-332 al seu pas pel sud del nucli urbà de Guardamar del Segura. Els interessats, veïns d'urbanitzacions contigües a l'esmentada via, s'havien dirigit a l'Ajuntament perquè este els informara de la situació d'este problema i que instara el Ministeri de Foment la recerca d'una solució, i s'ha desentés d'este problema.

Una vegada sol·licitada informació a l'Ajuntament de Guardamar del Segura, este ens informa que no és competent quant a col·locació de pantalles acústiques en la carretera N-332, per la qual cosa s'ha remés la sol·licitud a la Unitat Provincial de Carreteres, dependent del Ministeri de Foment, a fi que siga tinguda en compte i es tramite.

Esta institució no té competència legal per a dirigir-se al Ministeri de Foment, perquè el control i la supervisió de l'Administració General de l'Estat correspon al Defensor del Poble; no obstant això, considerem necessari que l'Ajuntament continue insistint davant del Ministeri de Foment per a aconseguir que es col·loque com més prompte millor una barrera acústica que evite els sorolls generats per la referida carretera nacional, per la qual cosa considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament de Guardamar del Segura que continue insistint davant del Ministeri de Foment perquè es col·loque com més prompte millor una barrera acústica que disminuïska els sorolls generats per la carretera nacional 332.

Davant de l'escrit de l'Ajuntament de Guardamar del Segura que acceptava la nostra recomanació, vam tancar els expedients.

Moltes altres queixes es referixen a les molèsties que generen la realització de revetles, instal·lació de carpes, etc. en els espais públics amb motiu de les festes locals.

Així, la queixa núm. 1506057 és una continuació de la presentada per la interessada l'any 2013 (núm. 1318543), ja que denuncia la inacció de l'Ajuntament de Paiporta en relació amb una “discomòbil” que una falla instal·la al costat del seu habitatge i impedeix el descans, especialment el de la seua filla xicoteta.

Durant la fase d'investigació, l'Ajuntament va aportar documentació relativa a la tramitació i resposta a les denúncies que la interessada havia presentat davant d'este: indicar que la Llei 14/2010, de 3 de desembre, d'espectacles públics, activitats recreatives i establiments públics de la Comunitat Valenciana inclou les festes populars, enteses com a “activitats que se celebren, generalment, a l'aire lliure, amb motiu de les festes patronals o realitzacions populars, amb actuacions musicals, balls, parades, focs artificials, hostaleria i restauració” entre aquelles activitats incloses en l'àmbit d'aplicació d'esta.

Tal com consta en la documentació remesa per l'Ajuntament de Paiporta, en el cas que ens ocupa es va tramitar la corresponent autorització; no obstant això, comptar amb autorització o llicència d'obertura no implica que l'activitat no s'ajuste al que disposa la legislació vigent en matèria de contaminació acústica: així, l'art.19.1 de la Llei 14/2010 disposa que:

La instal·lació o tinença d'ambientació musical haurà de ser compatible amb el que disposa la legislació vigent sobre contaminació acústica, amb les ordenances municipals sobre la matèria i els acords plenaris adoptats en les demarcacions de zones acústicament saturades, si n'hi ha.

A la vista de tot això, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament de Paiporta que, fent ús de les seues competències, faça constar en les autoritzacions o llicències d'activitats semblants a què es referix la present queixa les limitacions acústiques corresponents, i adopte les mesures necessàries per a reduir realment al màxim possible les molèsties acústiques denunciades a fi de garantir el respecte, en tot moment, dels límits establits en la Llei valenciana 7/2002, de protecció contra la contaminació acústica.

L'Ajuntament de Paiporta va acceptar la nostra recomanació, per la qual cosa vam tancar l'expedient.

D'altra banda, en la queixa núm. 1505667 l'interessat manifesta que ha comunicat a l'Excm. Ajuntament de València les insuportables molèsties que patix el veïnat de la Falla Cuba-Literato Azorín —persones majors, malalts, xiquets, etc.— pels concerts musicals que es fan

a la via pública durant les Falles fins a les 4 de la matinada sense respectar el límit màxim de decibels establert per la Llei valenciana contra la contaminació acústica.

L'informe remès per l'Ajuntament de València ens indicava que, de conformitat amb el que estableix l'Ordenança municipal de prevenció de la contaminació acústica i en el ban d'alcaldia de Falles, les revetles en la via pública durant les festes falleres es troben autoritzades fins a les quatre de la matinada i el nivell sonor màxim permés és de 90 decibels, i es denuncien les activitats que infringixen esta normativa.

Esta institució considera que durant els dies de realització de les festes locals ha de compatibilitzar-se el respecte del dret de les persones al descans nocturn, ja que l'ampliació de l'horari durant les festes no pot entendre's com una autorització per a generar sorolls fins a altes hores de la matinada sense cap límit d'intensitat o amb un límit de decibels molt alt.

Així ho entén també el Decret 28/2011, de 18 de març, pel qual s'aprova el Reglament que regula les condicions i tipologia de les seues festes tradicionals ubicades en els municipis de la Comunitat Valenciana, que assenyala en el seu preàmbul que:

(...) el present decret porta la seua causa en la necessitat d'establir un règim jurídic obert però, al mateix temps, responsable i necessari per a estes seues o locals que, davall el seu comú i popular denominació, permetta ordenar el seu funcionament, al mateix temps que, en virtut de les regles de convivència, es garantisca l'efectivitat del dret al descans dels veïns (...).

A la vista de tot això, recomanarem a l'Ajuntament de València que s'adopten totes les mesures que siguen necessàries per a compatibilitzar al màxim possible la realització de les festes falleres amb el dret al descans nocturn de les persones, una recomanació que va ser acceptada per l'Ajuntament de València.

Una situació semblant es planteja en la queixa núm. 1505691, en la qual la interessada fa referència a les molèsties produïdes per una "colla madalenera" ubicada davall el seu habitatge, i informa l'Ajuntament de Castelló que en este cas concret, després de la presentació de la denúncia per la interessada, no es va realitzar mesurament acústic, i assenyala la necessitat d'elaborar un protocol d'actuacions per a pal·liar els efectes negatius en època de festes.

Esta institució va recomanar a l'Ajuntament de Castelló de la Plana que, a l'empara del protocol d'actuacions que s'està elaborant, s'adopten totes les mesures que siguen necessàries perquè es respecte, sobretot en horari nocturn, el límit màxim de decibels imposat en la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de la Generalitat Valenciana, de protecció contra la contaminació acústica i en l'Ordenança municipal, amb l'objecte de compatibilitzar al màxim possible la realització de les festes locals i el dret al descans dels veïns, i esta la va acceptar.

Citàrem les queixes núm. 1408694, 1408840 i 1408841, tramitades conjuntament, referides a les molèsties que, per contaminació acústica i lumínica, patien injustament els interessats com a conseqüència de l'irregular funcionament de l'activitat d'una discoteca que, a més, es trobava situada junt amb la ZEPA l'Estany del Duc, i dins de la zona de protecció del nucli humit declarat Montdúver-Marjal. Davant de la denúncia d'estes davall l'Ajuntament de Gandia, este no havia realitzat cap actuació.

Iniciem la nostra investigació i demanem informes a l'Ajuntament de Gandia i la Conselleria

d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, i també hem sol·licitat posteriorment ampliacions dels informes a fi d'aclarir alguns aspectes.

Així, ens trobem que la queixa tenia per objecte les molèsties produïdes pel funcionament irregular d'un complex hotel·ler en el qual, de manera habitual, es realitzaven activitats musicals i d'amenització i, d'altra banda, els citats fets eren objecte d'un expedient de restauració de la legalitat urbanística, iniciat com a conseqüència que l'ús del sòl (esdeveniments musicals) no era l'autoritzat i emparat per la declaració d'interés comunitari amb què comptava l'activitat, relativa a complex hotel·ler.

La Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient assenyalava en els seus informes que hi havia en tràmit un procediment de restabliment de la legalitat urbanística, en fase de requeriment de legalització, junt amb una ordre de cessament d'activitat; el requeriment de legalització es va considerar complit amb la presentació per la promotora de la sol·licitud de canvi d'ús de l'activitat d'hotel a la d'esdeveniments musicals, però respecte de l'ordre de cessament de l'activitat, no s'especificaven les mesures adoptades per a fer-la efectiva. Així, esta institució va considerar que, a la vista de les molèsties que els interessats estaven patint, manifestades en els seus escrits de denúncia, i a la vista de la importància dels interessos posats en joc, l'esmentada mesura cautelar havia de ser mantinguda i executada efectivament, amb la finalitat d'evitar la realització d'una activitat molesta de què, fins que no es concloguera la tramitació de l'expedient de restauració de la legalitat, no es coneixia la compatibilitat amb els usos permesos en el tipus de sòl de què es tractava.

En virtut de les actuacions, vam considerar oportú recomanar a la Conselleria de Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori que, en l'àmbit de les seues competències, adoptara les mesures necessàries per a garantir l'efectivitat de l'ordre de cessament d'activitats dictada per esta en el marc de l'expedient de restabliment de la legalitat urbanística, tramitat per la Direcció General d'Avaluació Ambiental i Territorial.

L'esmentada recomanació va ser acceptada i ens va informar la Conselleria de Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori que, amb data 26/6/2015, el director general va dictar una resolució en què s'ordenava la suspensió de l'activitat d'organització d'esdeveniments musicals dirigits al públic en general, de sala de festes o de discoteca, una resolució que va ser confirmada en alçada.

Igualment, s'indicava que l'Ajuntament de Gandia va dictar una resolució en què s'ordenava el cessament de l'activitat extraordinària i d'ampliació de superfície no legitimada per llicència, consistent en el precinte dels equips de reproducció sonora existents, a partir de 31/8/2015.

Per això, en virtut dels principis de coordinació i eficàcia de l'actuació administrativa, es va sol·licitar auxili a l'Ajuntament de Gandia, com a Administració més pròxima, per al seguiment i vigilància del compliment de l'ordre de cessament de l'activitat. Amb l'acceptació de la nostra recomanació, vam tancar els expedients de queixa.

D'altra banda, en la queixa núm. 1507433, diversos veïns de Benimaurell denunciaven les molèsties per contaminació acústica estaven patint com a conseqüència de la instal·lació i funcionament d'una estació de bombament de distribució d'aigua potable als voltants dels seus habitatges, i s'havien dirigit diverses vegades a l'Ajuntament per a denunciar les molèsties.

Una vegada sol·licitat l'informe a l'Ajuntament de la Vall de Laguar, este ens va indicar que l'estació de bombament va ser una obra executada per l'Excma. Diputació d'Alacant, a qui es van dirigir per a corregir l'excés de soroll, i assenyalava que l'esmentada instal·lació no estava en funcionament, llevat d'algunes hores a la setmana per a donar servici a un veí que així ho havia sol·licitat.

Una vegada finalitzada la fase d'investigació, es va recomanar a l'Ajuntament de la Vall de Laguar que, en relació amb les molèsties que els veïns suportaven injustament pel funcionament irregular de l'estació de bombament situada als voltants del seu habitatge, s'adoptaren totes les mesures necessàries per a determinar la intensitat de les molèsties denunciades i, si escau, per a pal·liar o minimitzar l'impacte que estes provoquen en el dret dels ciutadans al gaudi d'un medi ambient adequat.

L'Ajuntament de la Vall de Laguar va acceptar la nostra recomanació i ens va informar que, a fi d'evitar les molèsties, es farien diverses modificacions en les instal·lacions, com ara la instal·lació d'una doble porta en la caseta, la instal·lació de *silentblocks* per a amortiment de sorolls i vibracions, i el forrat del conducte d'eixida de gasos. A la vista de les mesures adoptades i de l'acceptació de la nostra recomanació, vam arxivar l'expedient.

Finalment, hem de fer referència a un grup de queixes (118) referides a les molèsties que el funcionament del mercat ambulant que es realitza a la plaça Castella i el passeig marítim de les avingudes González Vicens i Santiago Bernabéu de Santa Pola provoca als veïns que residixen en les comunitats de propietaris a qui representa, com a conseqüència, tant del muntatge i desmuntatge dels llocs del mercat ambulant, com per l'afluència de persones i els consegüents nivells d'emissió de sorolls i brutícia per olors i desperdicis que es llancen a la via pública. S'assenyala que, a pesar d'haver sol·licitat diverses vegades la reubicació del mercat ambulant, no s'ha obtingut una solució al problema que patixen.

Una vegada iniciada la investigació, l'Ajuntament de Santa Pola ens informa que, atés que no s'ha trobat una altra ubicació possible en el municipi, s'han intentat pal·liar, en la mesura que siga possible, les molèsties als veïns, amb l'establiment d'una sèrie de normes relatives a horaris de muntatge, sorolls, o aparcament dels vehicles, totes de compliment obligatori, i que es controlen pels vigilants fiscals i per la policia local.

Esta institució valora positivament les actuacions efectuades per l'Administració a fi de minimitzar les molèsties denunciades i garantir les adequades condicions de seguretat, si bé això no és obstacle per a tindre en compte les al·legacions formulades per l'interessat, en el sentit de tornar a insistir en la insuficiència de les mesures i en el manteniment, a pesar d'estes, de les denúncies cursades.

En relació amb l'objecte de l'expedient, el Síndic de Greuges entén la preocupació manifestada per l'Administració entorn de la necessitat de cohonestar adequadament el dret al descans dels veïns, amb els legítims interessos dels comerciants que desenvolupen la seua activitat en el mercat ambulant.

No obstant això, davant de la persistència de les molèsties derivades de la contaminació acústica, considerarem oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament de Santa Pola que, en el sentit expressat en l'informe remés, impulse les actuacions iniciades per a valorar la reubicació del mercat ambulant de referència.

De la mateixa manera, es va recomanar que, fins que es fa esta reubicació, es continuen adoptant les mesures necessàries per a minimitzar les molèsties que genera l'exercici de l'activitat de mercat ambulant setmanal, i que es cohoneste el mercat amb el dret dels veïns a un medi ambient adequat.

L'Ajuntament de Santa Pola va acceptar les nostres recomanacions i ens va informar que la corporació està reconsiderant una nova ubicació del mercat ambulant, de cara a la temporada estival de 2016.

Una vegada acceptada la recomanació, vam tancar els expedients de queixa.

4. Informació ambiental

Com en exercicis anteriors, són majoritàriament associacions i col·lectius els que s'han dirigit a esta institució per denunciar l'actuació de les administracions local i autonòmica en matèria d'informació mediambiental.

En la queixa núm. 1411886 l'interessat manifestava la seua disconformitat amb la comunicació emesa pel cap del Servei Territorial d'Urbanisme en què li indicava que l'Estudi d'Impacte Ambiental de la Modificació Puntual núm. 2 del municipi de Costur no es troba disponible en format digital, tal com l'havia sol·licitat.

Després de demanar l'informe corresponent a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, esta ens va assenyalar que, efectivament, la informació sol·licitada no existia en format digital, per la qual cosa no esqueia cap altra resposta.

Cal tindre en compte que l'art. 3.1.a) de la Llei 27/2006, de 18 de juliol, que regula els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient, reconeix el dret de totes les persones a accedir a la informació ambiental que tinguen les autoritats públiques o altres subjectes en nom seu, sense que per a això estiguen obligats a declarar un interès determinat, siga quina siga la seua nacionalitat, domicili o seu.

En este art. 3.1, apartat e), es reconeix el dret a rebre la informació ambiental sol·licitada en la forma o el format triats, en els termes que preveu l'article 11, en el qual indica el següent:

Quan se sol·licite que la informació ambiental siga subministrada en una forma o format determinats, l'autoritat pública competent per a resoldre haurà de satisfer la sol·licitud llevat que concórrega qualsevol de les circumstàncies que s'indiquen a continuació:

- a) Que la informació ja haja sigut difosa, de conformitat amb el que disposa el capítol I d'este títol, en una altra forma o format a què el sol·licitant puga accedir fàcilment. En este cas, l'autoritat pública competent informará el sol·licitant d'on pot accedir a la informació o se li remetrà en el format disponible.
- b) Que l'autoritat pública considere raonable posar a disposició del sol·licitant la informació en una altra forma o format i ho justifique adequadament.

En el cas que ens ocupa, la Conselleria indicava que la documentació no estava disponible en format digital. No obstant això, no aclaria si era possible la seua digitalització o escanejat ja

que no era molt voluminosa.

A la vista de tot això, considerarem oportú recomanar a la Conselleria de Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori que facilitara, en la mesura que siga possible, una còpia de la informació sol·licitada per l'autor de la queixa en format digital.

La Conselleria de Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori ens va informar que el 12/8/2015 es va enviar a l'interessat una còpia escanejada en format digital del document de l'Estudi d'Impacte Ambiental de la Modificació Puntual núm. 2 del municipi de Costur, tal com sol·licitava en la seua queixa, un enviament que va ser retornat, per la qual cosa, amb data 8/9/2015 es va tornar a enviar i es van complir les indicacions d'esta institució. Així, vam tancar l'expedient.

D'altra banda, la queixa núm. 1508594 es referix a la falta de resposta de l'Ajuntament de Gandia davant de la petició del Centre d'Aqüicultura Experimental d'accedir als informes relatius al projecte de construcció d'una passarel·la per la platja de l'Auir.

En l'informe remés per l'Ajuntament de Gandia indicava que el projecte a què es referia la petició pertanyia al Ministeri d'Agricultura, Alimentació i Medi Ambient, per la qual cosa era a este a qui s'havien de dirigir les consultes.

En la nostra resolució, a més de recordar l'obligació de l'Administració de respondre als ciutadans que acudixen a esta, assenyallem que el cas concret objecte de la queixa es troba previst en l'art.10.2 de la Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la qual es regulen els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient, que disposa:

Quan l'autoritat pública no posseïska la informació requerida remetrà la sol·licitud a qui la posseïska i donarà compte d'això al sol·licitant.

Quan això no siga possible, haurà d'informar directament el sol·licitant sobre l'autoritat pública a què, segons el seu coneixement, ha de dirigir-se per a sol·licitar esta informació.

Així, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament de Gandia:

1. Que en situacions com l'analitzada, s'extremen al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.
2. Que, d'acord amb el que estableix l'art.10.2 de la Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la qual es regulen els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient, remeta la sol·licitud corresponent al Ministeri d'Agricultura, Alimentació i Medi Ambient a fi que este facilitar la informació requerida, i en done compte a l'interessat.

Ambdues recomanacions van ser acceptades per l'Ajuntament de Gandia, amb la qual cosa vam tancar l'expedient.

5. Aigües residuals

Totes les queixes relacionades amb el sanejament i depuració d'aigües que s'han presentat al llarg de l'any 2015 es referixen a l'àmbit local.

La queixa núm. 1508456 es referix a un abocament d'aigües fecals procedents d'una finca contigua que pararan a un camp de propietat de l'interessat. Ho havia comunicat a l'Ajuntament d'Atzeneta d'Albaida i no havia rebut cap contestació.

Una vegada sol·licitada informació sobre els fets denunciats a l'Ajuntament d'Atzeneta d'Albaida, este ens indica que:

- 1.- Es van rebre sengles queixes per part de (...) per mitjà d'un escrit de data 20/3/2015, núm. de registre d'entrada 176 i per correu electrònic de data 12 d'abril de 2015, a més de verbalment davant del regidor competent en matèria d'urbanisme (...) i diverses comunicacions telefòniques.
- 2.- Per part de l'ajuntament es va donar compte d'això, verbalment també, davant del jutge de pau d'Atzeneta d'Albaida i es va convindre que per part de l'arquitecte municipal es realitzara visita al lloc afectat pels abocaments, per mitjà de providència de l'Alcaldia de data 13/4/2015.
- 3.- Per l'arquitecte municipal, després de la visita realitzada junt amb el Sr. (...), es van comprovar els fets, se'n va emetre informe, el qual va sr comunicat *in situ* al propi afectat.
- 4.- S'ha notificat l'informe a la presidència de la comunitat de veïns de l'immoble situat al C/(...) origen de les filtracions, per al seu coneixement i efectes, al propi temps que es remet una còpia a l'afectat per mitjà de correu electrònic.

Els servicis d'abastiment d'aigua potable i depuració d'aigües residuals han sigut competències tradicionalment municipals. L'evolució d'estos servicis ha estat marcada pel perfeccionament de la seua gestió i la seua generalització a tots els municipis, exigència que apareix en l'art. 25.2.c) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local. Igualment, en l'art. 25.2.j) de la mateixa norma apareix la competència municipal en matèria de protecció de la salut pública.

Atés que els informes municipals van constatar l'existència d'una filtració d'aigües fecals, que pararan a la propietat de l'interessat, és el propi municipi qui ha de determinar si s'ha produït un trencament o embussament en el sistema de clavegueram que afecta la finca, i determinar la responsabilitat, ja siga del propi municipi, ja siga dels propietaris de l'edifici afectat, a fi de reparar-lo.

Per tot el que hem exposat, i una vegada finalitzada la fase d'investigació, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament d'Atzeneta d'Albaida que realitzara les operacions que permeten avaluar l'abast de les reparacions necessàries a fi d'evitar la filtració d'aigües fecals a la propietat de l'interessat, i determinara igualment a qui correspon l'obligació de realitzar les esmentades reparacions, ja siga al propi Ajuntament, ja siga als propietaris de l'edifici origen de les filtracions, tot això a fi de garantir la salubritat pública.

L'Ajuntament d'Atzeneta d'Albaida ens informa que s'ha notificat a la comunitat de propietaris de l'edifici situat al c/(...), i han estat requerits perquè realitzen les gestions necessàries tendents a solucionar el problema de filtracions de les seues aigües residuals,

alhora que oferix la col·laboració dels servicis tècnics municipals per al seu diagnòstic i proposta de reparació. A la vista de l'esmentat informe, vam tancar la queixa.

D'altra banda, en la queixa núm. 1511698 la interessada manifestava que des de fa anys suporta les conseqüències d'una ruptura d'una canonada d'aigües residuals que passa per la seua propietat, ho comunicat a l'Ajuntament d'Ador diverses vegades, però fins al moment no se li havia donat cap solució.

Una vegada iniciada la fase d'investigació, es va rebre en esta institució informe de l'arquitecta municipal en què indica:

PRIMER. Els carrers accessos B i E de la urbanització l'Ermida d'Ador no disposen de clavegueram públic actualment, sinó d'una canalització que travessa successives parcel·les de propietat privada, executada pel promotor que va comercialitzar els habitatges al moment oportú i que desemboca en el col·lector públic.

La instal·lació d'una xarxa de clavegueram públic per als vuit habitatges unifamiliars afectats, conforme establia la LUV i així es va informar en data 4/4/2013 per requeriment d'alcaldia, davant de la reclamació, es tramitaria a través d'un Programa d'Actuació Aïllada (art.15 LUV), que en els casos d'obres públiques consistix en un projecte d'urbanització i un projecte de reparcel·lació, on la proposició econòmica versaria sobre la participació econòmica dels propietaris en el desenvolupament del programa. A més en l'informe es preveu la possible repercussió del cost del projecte d'urbanització a la concessionària del servici de clavegueram, d'acord amb les bases del seu contracte, com així es decretaria més endavant en data 12/4/2013.

SEGON. De la reunió amb els propietaris no s'assolix l'acord per a tramitar una reparcel·lació econòmica voluntària, i que reivindiquen que les obres han de ser amb càrrec als pressupostos municipals o als de l'empresa concessionària.

TERCER. El 12/12/2013 es completen els treballs de camp, amb accés a totes les habitatges amb localització de la xarxa i els punts de ruptura i obstrucció i es prepara una memòria tècnica valorada de tres possibles alternatives tècniques que cal realitzar.

QUART. A falta de pressupost municipal per a l'obra, el 23/1/2014 per Decret d'Alcaldia s'ordena a l'empresa concessionària que execute la més barata de les alternatives tècniques, consistent en la reparació de dues obstruccions de la canalització, per import de 5749,13€ (sense IVA), amb càrrec a les aportacions a fons perdut i altres millores a què l'empresa es va comprometre a fi del seu contracte de concessió, així com a buidar la canalització mitjançant bombament a cost zero si és necessari.

CINQUÉ. L'empresa concessionària (...) contesta en data 10/2/2014 sobre la impossibilitat d'escometre les obres de forma immediata, atés que les aportacions a fons perdut s'han d'escometre al llarg de 25 anys i ja porten una alta inversió en el municipi.

SISÉ. L'Ajuntament està plantejant vies alternatives per a la finançament de les obres com ara l'augment de les tarifes de subministrament d'aigua i clavegueram, la qual cosa es trasllada als interessats en data 31/7/2015, i la sol·licitud de subvenció a la Diputació Provincial de València. No obstant això, la previsió de

finançament i inclusió d'este en els pressupostos generals municipals arribaria a la fi de l'any 2016.

Els interessats reben còpia de l'expedient administratiu 67/2013 en les dependències municipals en data 5/8/2015, i se'ls emplaça en l'oficina tècnica en horari d'atenció al públic per a aclarir-los qualsevol dubte respecte d'això.

Juntament amb l'informe s'adjunta còpia completa de l'expedient administratiu tramitat a este efecte, que recull tots i cadascun dels documents a què es referix l'informe de l'arquitecta municipal.

Una vegada vista la documentació aportada per l'Ajuntament d'Ador, i a pesar de reconèixer els esforços d'este per intentar donar una solució al problema plantejat, s'ha de recordar que, d'acord amb l'art.26.1 de la Llei 7/1985, reguladora de les bases del règim local, el clavegueram és un servei de prestació obligatòria, i no pot allargar-se en el temps la seua dotació als habitants de la urbanització l'Ermita d'Ador.

Així, es va considerar oportú recomanar a l'Ajuntament d'Ador que, fent ús de les seues competències obligatòries, i previs els tràmits legals oportuns, dotara la urbanització l'Ermita d'Ador de la xarxa de clavegueram.

L'Ajuntament d'Ador ens va informar que amb data 27/11/2015 es va adjudicar l'obra a l'empresa per a la renovació de la xarxa de la zona de l'Ermita, amb la qual cosa s'espera se solucione de manera definitiva el problema objecte de denúncia.

A la vista de l'informe de l'Ajuntament, vam tancar la queixa.

6. Animals que conviuen a les ciutats

Sobre esta matèria citarem la queixa núm. 1510532, en la qual una ciutadana denúncia que s'ha dirigit diverses vegades a l'Ajuntament de Bellreguard per denunciar l'estat d'insalubritat d'unes instal·lacions per a coloms que té el seu veí, que comporta la presència de rates, així com olors i sorolls molestos, i no ha obtingut resposta ni solució al problema plantejat.

Cal indicar que esta situació ja va ser objecte d'una altra queixa anterior (núm. 1313934), que es va tancar després d'informar-nos l'Ajuntament de l'ordre de retirada dels coloms, principal focus del problema sanitari denunciat.

De l'examen de la documentació remesa per l'Ajuntament de Bellreguard durant la fase d'investigació es dedueix que, a pesar que els servicis tècnics municipals van constatar la presència de nombrosos animals en l'habitatge de referència, la qual cosa determina que les condicions higièniques i sanitàries siguen deficientes i incompatibles amb el compliment del deure de conservació dels immobles en un estat adequat d'ús i salubritat, no s'han adoptat mesures eficaces per a pal·liar el problema denunciat per la interessada i constatat pels tècnics municipals, ja siga per mitjà de la imposició a l'obligat d'ordres específiques de neteja i conservació, ja siga per mitjà de la seua execució subsidiària, en cas d'incompliment d'estes. En este sentit, cal destacar que la passivitat municipal davant dels efectes perjudicials per a la salut provocats per l'incompliment del deure de conservació dels edificis per part dels seus propietaris pot generar responsabilitat patrimonial, amb la consegüent obligació d'indemnitzar els danys i perjudicis causats com a conseqüència del funcionament anormal de

l'Administració.

Per això, considerem oportú recomanar a l'Ajuntament de Bellreguard que, d'acord amb el que preveu la legislació vigent, continue impulsant l'adopció de mesures de neteja que resulten necessàries per a aconseguir la conservació de l'immoble en unes condicions higièniques i sanitàries adequades.

Vam tancar de l'expedient de queixa després de la remissió per part de l'Ajuntament de Bellreguard de la seua resposta, en què indicava que s'havia obert un expedient sancionador al propietari de l'habitatge esmentat.

7. Caça i pesca

La queixa núm. 1503289, presentada per l'Associació Defensora d'Herbívors contra Incendis Forestals, assenyalava que, fins i tot col·laborant amb la Conselleria de Medi Ambient en els últims anys en la recuperació de la ramaderia i en la defensa dels herbívors salvatges, esta funció els resulta més difícil, perquè des de la Conselleria no donen resposta a les polítiques cinegètiques de caça major aplicades a la província d'Alacant i sud de València, i enumera una sèrie d'autoritzacions en matèria de caça que, segons el parer de l'esmentada Associació, incomplixen una sèrie de preceptes legals en matèria de caça.

Es denuncia que s'han sol·licitat l'informes de recursos naturals que no s'han facilitat, mentre que es deterioren les espècies i es pot arribar fins i tot a l'extermini d'algunes d'elles.

Una vegada iniciada la fase d'investigació, es va rebre en esta institució informe del Servei de Caça i Pesca de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, en el qual s'assenyala:

No podem contestar amb exactitud a l'afirmació de (...) sobre l'afirmació que fa de no respondre a les preguntes que sobre política cinegètica de caça major aplicada a la província d'Alacant i en el sud de València (...) L'Administració té diferents sistemes per a realitzar una planificació, per mitjà de plans *ex professo* que impliquen un gran marc d'objectius o per mitjà de l'aprovació de normativa en les seues diferents categoria, una labor que s'ha vingut fent de forma continuada a fi d'anar adaptant-se a la realitat en cada moment.

A més i per als espais cinegètics de règim especial, vedats de caça, han de disposar tots ells d'un pla tècnic d'ordenació cinegètica, sense el qual no poden practicar la caça. Este pla, l'elabora el titular del "vedat de caça" i és aprovat si s'ajusta als criteris tècnics de la zona concreta on està situat per l'Administració, atenent sempre a criteris d'aprofitament sostenible del recurs natural i de l'entorn on es realitza la pràctica cinegètica.

A més, tota esta planificació i execució ha de ser coherent i s'ha de trobar dins del marc d'una altra normativa vigent, com puga ser la del patrimoni natural i la biodiversitat, la forestal, vies pecuàries, paisatge, etc.

Tota esta labor de compaginació de normativa i tècnica es fa a través de la direcció general amb competències en matèria de caça i per les direccions territorials que són les encarregades d'aplicar sobre el territori eixa planificació normativa amb els criteris generals establits.

L'article 45 de la Constitució configura el medi ambient com un bé jurídic el gaudi del qual són titulars tots els ciutadans i la conservació dels quals és una obligació compartida entre els poders públics i la societat en el seu conjunt.

Tots tenen el dret d'exigir als poders públics que adopten les mesures necessàries per a garantir l'adequada protecció del medi ambient, per a gaudir del dret a viure en un medi ambient sa. Correlativament, imposa a tots l'obligació de preservar i respectar eixe mateix medi ambient.

Perquè els ciutadans, individualment o col·lectivament, puguin participar en eixa tasca de protecció de forma real i efectiva, resulta necessari disposar dels mitjans instrumentals adequats, i guanya especial significació la participació en el procés de presa de decisions públiques, perquè la participació, que amb caràcter general consagra l'article 9.2 de la Constitució espanyola, i per a l'àmbit administratiu l'article 105 garantix el funcionament democràtic de les societats i introduïx major transparència en la gestió dels assumptes públics.

Tal com ha assenyalat moltes vegades esta institució, el dret a la informació mediambiental exercix un paper essencial en la conscienciació i educació ambiental de la societat, i constituïx un instrument indispensable per a poder intervindre amb coneixement de causa en els assumptes públics.

Així, l'art. 3.1.a) de la Llei 27/2006, de 18 de juliol, que regula els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient, reconeix el dret de totes les persones a accedir a la informació ambiental que tinguen les autoritats públiques o altres subjectes en nom seu, sense que per a això estiguen obligats a declarar un interès determinat.

D'altra banda, cal assenyalat que la informació sol·licitada pel promotor de la queixa ha d'entendre's inclosa en la informació ambiental, tal com està definida en l'art. 2.3 de l'esmentada norma, i han de ser les excepcions a l'accés a la documentació ambiental interpretades restrictivament, i cal intentar permetre el coneixement de la major informació ambiental en el termini legalment establert.

Per tot el que hem exposat, i una vegada finalitzada la fase d'investigació, considerarem oportú recomanar a la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural que, sense permetre l'accés a dades personals o protegides per la legislació de propietat industrial o intel·lectual, facilite a l'autor de la queixa tota la informació ambiental sol·licitada.

La Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural ens va remetre escrit en què acceptava la nostra recomanació, per la qual cosa vam tancar de la queixa.

Per la seua banda, la queixa núm. 1511808, presentada per l'Associació de Colons de la Serra de Salines, assenyalat que des de fa diversos anys es tramita davant de la Direcció Territorial d'Alacant de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient una sol·licitud de creació de vedat esportiu de caça, sense que encara s'haja dictat una resolució a pesar de les nombroses sol·licituds i requeriments presentats.

Una vegada sol·licitat l'informe corresponent a l'Administració, la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural ens informa que:

En relació al seu escrit de data 18 d'agost de 2015 sobre l'assumpte de referència, s'adjunta escrit de la Direcció General de Medi Natural on s'informa del procediment que s'ha de seguir per a la creació del vedat de caça en el terme municipal de Villena objecte de la queixa.

Actualment es troba en tramitació la memòria de catalogació de la muntanya, moment a partir del qual es podrà definir el vedat.

Una vegada rebut l'informe, el remetérem a l'interessat perquè este formulara al·legacions, si ho considerava oportú. Una vegada presentades, l'expedient es troba pendent de resolució a la data de redacció del present Informe anual.

8. Espais protegits

En esta matèria destaquem la queixa núm. 1400494, en la qual l'interessat, en representació d'una associació, manifesta la seua preocupació per la modificació de l'article 134 de la Llei 11/1994 per la Llei 5/2013 en el sentit d'exigir que les zones humides estiguen degudament catalogades per a la seua protecció, ja que el Tribunal Suprem, en la Sentència de la Secció Cinquena de la Sala Contenciosa Administrativa (Recurs núm. 2839/2009) va anul·lar el Programa d'Actuació Integrada "Benicàssim Golf" perquè afectava una zona humida, la qual, segons l'alt tribunal, ha de ser protegida, independentment que estiga catalogada o no.

Una vegada iniciada la fase d'investigació rebérem informe de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, del qual sol·licitàrem una ampliació a fi que s'especificaren les mesures adoptades per a incloure la Zona humida Prat Quadre de Santiago a Benicàssim en el Catàleg de Zones Humides de la Comunitat Valenciana, una sol·licitud atesa per la Conselleria, que va remetre informe en què s'assenyalava el següent:

La Llei 11/1994, de 27 de desembre, de la Generalitat, d'espais naturals protegits de la Comunitat Valenciana (art.15.1), en la redacció donada per la Llei 5/2013, 23 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat, estableix el següent:

Són zones humides, als efectes de la present Llei, els marenys, marjals, torberes o aigües rases, ja siguen permanents o temporals, d'aigües estancades o corrents, dolços, salobres o salines, naturals o artificials, degudament catalogades.

En l'actualitat el Quadre de Santiago no està inclòs en el Catàleg de Zones Humides de la Comunitat Valenciana, i per tant, no és un espai natural protegit dels previstos en l'article 3.1 de l'esmentada Llei 11/94.

Ara bé, per les característiques hidrogeològiques de la zona és indubtable que este espai pot considerar-se "zona humida" als efectes de l'art. 111 de la vigent legislació estatal sobre aigües (RDL 1/2001) (...)

Respecte d'això, cal recordar que la Sentència del Tribunal Suprem de data 10/12/2012, dictada sobre el recurs de cassació 2838/2009, incidix reiteradament

en l'aplicabilitat del citat art.111 del RDL 1/2001 al Quadre de Santiago.

Així mateix indica l'esmentada Sentència, en el seu fonament de dret sisé, que les zones humides definides en el mateix art.111 han de conservar-se per les seues característiques físiques de zona humida, amb independència de la seua inclusió o no en catàlegs o inventaris de zones humides d'àmbit autonòmic o estatal.

Quant a les característiques ecològiques de la zona, ha de tindre's en compte la presència significativa d'hàbitats propis dels zones humides litorals mediterranis, resultat obvi de la seua estructura hidrogeològica.

Pels motius anteriors, esta Subdirecció General considera justificat l'inici, per part de la Direcció General de Medi Natural, del procediment administratiu tendent a la inclusió del Quadre de Santiago de Benicàssim en el Catàleg de Zones Humides de la Comunitat Valenciana

Tenint en compte que l'esmentada Llei 11/1994 (art.3), inclou les Zones Humides Catalogades entre les categories d'espai natural protegit que són objecte de la Llei, el procediment de catalogació implica la declaració del corresponent espai natural protegit mitjançant un Decret del Consell, segons el tràmit descrit en els arts. 25 a 27 de la mateixa Llei: (...)

Segons l'opinió d'esta Subdirecció General, l'inici del procediment de declaració ha de partir d'unes premisses bàsiques sobre la delimitació proposada i sobre el règim de protecció, de gestió i d'administració de l'espai, les quals haurien d'establir-se de comú acord entre les tres administracions competents: Direcció General del Medi Natural, Ajuntament de Benicàssim i Confederació Hidrogràfica del Xúquer. Tot això sense perjudici del necessari procés de participació pública, dins del qual podran manifestar la seua opinió totes les administracions, entitats i col·lectius implicats, tant públics com privats.

En paral·lel al procediment de declaració, la Direcció General de Medi Natural avaluarà l'existència o no d'hàbitats i espècies d'importància comunitària europea que puguen aconsellar la inclusió de la zona en la Xarxa Natura 2000, per mitjà d'un procediment específic en què han d'intervindre el MAGRAMA i la Comissió Europea.

A la vista de l'informe remés, atés que la Conselleria manifestava la seua intenció d'iniciar el procediment de declaració com a Zona Humida del Quadre de Santiago de Benicàssim, vam arxivar l'expedient.

9. Vies pecuàries

En matèria de vies pecuàries, fem referència a la queixa núm. 1500796, en la qual l'interessat manifestava que al desembre de 2011, després de la defunció de la seua mare, els hereus van voler posar a la venda una casa i assenyalava l'Ajuntament la impossibilitat de vendre-la per ocupar una via pecuària. Va anar a informar-se l'Ajuntament, que ens va confirmar que l'habitatge no es podia vendre ni derrocar, ja que el terreny es quedaria com un solar, i no s'indemnitzaria si s'expropiara per a ús públic. Pel seu compte, va sol·licitar informació a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, que assenyalava que l'habitatge no ocupa la via pecuària, però des de 30/10/2012 l'Ajuntament no actua, la qual cosa els perjudica greument.

Una vegada iniciada la investigació, sol·licitarem informe l'Ajuntament de Crevillent, que ens va remetre diversos documents, entre estos, un informe jurídic en què s'indica:

Respecte d'això, cal assenyalar que la queixa de referència està relacionada amb la tramitació que efectua este Ajuntament de la Modificació núm. 4 del Pla General, que es va iniciar amb la publicació del Decret d'informació pública a l'agost de 2013, i que inclou una doble modificació de l'ordenació estructural, consistent, d'una banda, en la modificació de la qualificació d'equipament assistencial al C/ Canal, 13 del Reialenc, i d'una altra banda, en la redelimitació de la Via Pecuària "Vereda del Fondó de les Neus", error que es va produir en la revisió del Pla General de 2011. No obstant això, en anar englobada esta última modificació dins de la doble modificació de l'ordenació estructural referida, sota la denominació única de Modificació puntual núm. 4 del Pla General, esta modificació ha patit els avatars d'una sèrie de deficiències l'esmena dels quals exigeix el Servei Territorial d'Urbanisme en allò que s'ha referit a la modificació del Reialenc. Al maig de 2014 es van demanar aclariments al Servei Territorial d'Urbanisme referides a la modificació núm. 4, que van ser reiterades el mes de juliol, encara que finalment es va rebre informe del repetit Servei Territorial al desembre de 2014. Avui encara no s'ha obtingut el vistiplau de la Conselleria a la proposta de modificació municipal.

A la vista d'això, en allò que afecta la modificació consistent en la redelimitació de la via pecuària al passeig Arbrets, objecte de la queixa, i a fi de no perjudicar, involuntàriament per les raons exposades, la propietat per més temps, s'ha optat per tramitar la modificació núm. 4 exclusivament en el que afecta el passeig Arbrets i d'esta manera donar ràpida solució definitiva a l'error en la delimitació de la via pecuària que l'afecta, una tramitació que ja s'ha iniciat."

A la vista de la documentació remesa per l'Ajuntament de Crevillent, resulta que este, a instància del promotor de la queixa, va redactar una modificació del Pla General, que juntament amb altres elements, es van tramitar conjuntament sota la denominació "Modificació núm. 4 de la Revisió del Pla General de Crevillent". Després de la desestimació d'un dels elements, i a pesar de la proposta de l'arquitecte municipal, que plantejava remetre novament a Conselleria la modificació referida a la redelimitació de la via pecuària, l'Ajuntament de Crevillent no va iniciar la tramitació de la referida modificació, almenys fins a 19/2/2015, data de l'informe del servei jurídic, en el qual s'afirma que s'ha iniciat la tramitació de la modificació referida a la redelimitació de la via pecuària.

El deure de les administracions d'actuar d'acord amb els principis de celeritat i eficàcia ha de tindre's sempre present, especialment en este cas, en el qual la inacció o el retard en la tramitació de la modificació del pla general, derivada d'un error de la pròpia Administració, estava causant perjudicis al promotor de la queixa, atés que fins que esta modificació del pla general s'aprovara, es trobava davant de la impossibilitat de vendre el seu habitatge o de realitzar-hi obres.

Per això, es va considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de Crevillent que, d'acord amb els principis de celeritat i eficàcia, tramitara la modificació de la revisió del Pla General consistent en la redelimitació de la via pecuària denominada "Vereda el Fondó de les Neus", al seu pas per passeig Arbrets.

L'Ajuntament de Crevillent va acceptar la nostra recomanació i ens va informar que, amb data 30/3/2015, l'Ajuntament ple va acordar l'aprovació provisional de la modificació núm. 4 del Pla General de Crevillent referent al passeig Arbrets. A la vista de tot això, vam arxivar l'expedient.

VIII. DRETS LINGÜÍSTICS

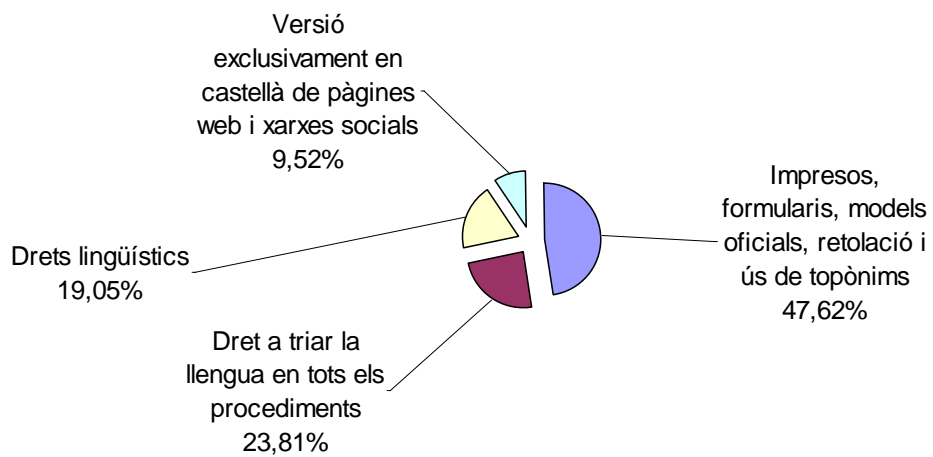
1. Introducció

En este exercici 2015 el nombre de queixes que la ciutadania ha formulat al Síndic de Greuges sobre els drets lingüístics puja a 21, una quantitat inferior a aquelles que vam tenir l'oportunitat d'analitzar durant els anys 2012, 2013 i 2014, que van ser, respectivament, 153, 72 i 49 queixes.

En este capítol donem compte de les queixes que els ciutadans i les ciutadanes han formulat davant del Síndic sobre els drets lingüístics i que hem pogut analitzar i en què hem dictat resolucions, ja siga en forma de recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals dirigits a l'Administració tant autonòmica com local.

2. Drets lingüístics en xifres

Àrea de Drets Lingüístics	Queixes
Impresos, formularis, models oficials, retolació i ús de topònims	10
Dret a triar la llengua en tots els procediments	5
Drets lingüístics	4
Versió exclusivament en castellà de pàgines web i xarxes socials	2
Total Àrea de Drets Lingüístics	21



3. Discriminació del valencià en pàgines web oficials

La Llei d'ús i ensenyament del valencià reconeix en el títol III el dret de tots els ciutadans a ser informats pels mitjans de comunicació, tant en valencià com en castellà, i a utilitzar indistintament les dues llengües cooficials a la Comunitat Valenciana. I esta obligació, no hi ha dubte que ha d'estendre's als nous mitjans de comunicació i a les noves tecnologies.

I és per això que, igual que en exercicis anteriors, el Síndic de Greuges, com a garant dels drets lingüístics dels valencians, va resoldre l'admissió a tràmit d'aquelles queixes el nucli central o el comú denominador de les quals era l'exclusió del valencià en pàgines web institucionals.

Este va ser el cas de la queixa núm. 1503885 en la qual es denunciava la discriminació del valencià en la web d'EPSAR i en la qual vam dirigir una resolució a la Conselleria de Presidència i Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua i que es pot consultar en la nostra pàgina web.

Esta institució considera que la legislació vigent respecte del valencià és clara i terminant i que no admet cap interpretació; i és necessari cridar l'atenció sobre el fet que la Llei d'ús i ensenyament del valencià està vigent des de fa més de 30 anys i que ja en el seu títol tercer reconeix el dret de tots els ciutadans a ser informats en els mitjans de comunicació social tant en valencià com en castellà i, d'altra banda, l'esmentada llei, en la seua disposició transitòria establia un termini de 3 anys perquè les diverses àrees de l'Administració pública valenciana portaren a terme les disposicions d'esta Llei (un termini que s'ha superat a l'excés si tenim en compte que la LUEV va entrar en vigor l'any 1983) i per a adaptar les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística vigent a la nostra Comunitat.

La cooficialitat lingüística instaurada per la Constitució Espanyola que reconeix com a llengua oficial d'una determinada comunitat no sols l'idioma castellà, sinó també el propi d'eixa comunitat autònoma, va modificar substancialment l'ús, tant privat com oficial, de les diverses llengües en el territori de l'Estat espanyol; és per això que les comunitats autònomes amb idioma oficial propi han legislat sobre la matèria a través de les denominades lleis de normalització lingüística, amb la finalitat de fomentar l'ús oficial de la llengua cooficial i l'objectiu que esta assolisca quotes semblants a aquelles que corresponen al castellà com a llengua oficial del territori espanyol.

Esta institució és conscient de l'esforç econòmic que comporta configurar pàgines web oficials, emetre impresos, fullets i publicitat institucional en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana i que, de vegades, esta actuació és preterida davant de necessitats més urgents com ara els servicis socials, dependència, menors, tercera edat, educació o infraestructures, però no pot obviar el mandat establert en l'article 3 de la nostra constitució que disposa que el castellà és la llengua oficial de l'Estat i assenyala que la resta de llengües espanyoles seran també oficials en les comunitats autònomes respectives i de conformitat amb els seus respectius estatuts.

I, en connexió amb el que disposa la Constitució espanyola, l'article 6.3 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana encarrega a la Generalitat garantir l'ús normal i oficial tant del castellà com del valencià i d'esta manera s'instaura un règim de bilingüisme que imposa als poders públics del territori autonòmic o local l'obligació de conèixer i utilitzar les dues llengües cooficials de manera que no puga prevaldre l'una sobre l'altra.

La Llei valenciana 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, dictada com a desenvolupament del que disposa l'Estatut d'Autonomia, estableix en l'article 2 que el valencià és la llengua pròpia de la Generalitat Valenciana i de l'Administració pública, com també de la local i de totes la corporacions i institucions que en depenguen.

En conseqüència, no hi ha dubte sobre la manifesta obligació de les administracions públiques, tant autonòmiques com locals, i de les corporacions i institucions que en depenguen, 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 lingüística i, òbviament eixa obligació ha d'estendre's a les noves realitats tecnològiques.

I són estos principis els que van inspirar la resolució de l'esmentada queixa, i en la qual recomanàrem a la Conselleria de Presidència i Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua que arbitrara les mesures necessàries, incloses les pressupostàries, perquè la pàgina web de l'EPSAR observara la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana. Esta resolució va ser acceptada i per això vam concloure la nostra intervenció.

En idèntic sentit ens pronunciem en la queixa núm. 1412649 i en la qual també recomanàrem a la llavors Conselleria d'Educació, Cultura i Esport que adoptara les mesures necessàries perquè la pàgina web de la Subdirecció de Música "CulturArts" (antic IVM) incloguera el valencià. Una resolució que va ser acceptada igualment.

Les mateixes consideracions van servir de base a la resolució formulada, en este cas, a la Diputació Provincial de Castelló, en concloure la tramitació de la queixa núm. 1412631, i de la qual ja vam donar compte en el nostre anterior informe a les Corts, i que va ser acceptada en tots els seus termes.

A l'Ajuntament d'Alacant, en la queixa núm. 1410472, també va formular una recomanació perquè adaptara al règim de cooficialitat lingüística vigent en la nostra comunitat la pàgina web de la UTE, empresa concessionària del servici de recollida de fem d'Alacant, i que va ser acceptada, la qual es pot consultar íntegrament en la nostra pàgina web.

D'altra banda, l'obligació de les administracions públiques d'adaptar les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana va determinar l'admissió a tràmit de la queixa núm. 1411344 en la qual recomanàrem a la Diputació Provincial d'Alacant que, l'any que ve, la pàgina web del Congrés sobre violència contra la dona, així com els fullets, publicacions, campanya publicitària, etc. que realitze amb motiu d'això, estiguen tant en castellà com en valencià.

Idèntic denominador comú a les queixes que acabem de relacionar és també el de les queixes núm. 1410653 i 1408387, entre d'altres.

4. Retolació viària i de servicis públics exclusivament en castellà

La Diputació Provincial de València va acceptar la resolució que li vam dirigir amb motiu de la queixa núm. 1512925, i en la qual, substancialment, el promotor denunciava la instal·lació de sengles retolacions exclusivament en castellà al C/ Barques i el C/ Poeta Querol, de

València.

La Diputació Provincial de València va informar que la qüestió estava en via de solució.

No obstant això, el Síndic de Greuges va considerar raonable formular un suggeriment en què recordava l'obligació de l'Administració pública valenciana d'atorgar una especial protecció i respecte a la recuperació del valencià tal com preveu l'article 6 de l'Estatut d'Autonomia i la pròpia LUEV.

Quant a la retolació viària cal dir que la LUEV atribuïx al Consell determinades competències per a la regulació de la toponímia oficial en valencià; i també la Llei 6/1991, de la Generalitat, de 27 de març, regula la senyalització de les carreteres de la Comunitat Valenciana; i el Reial Decret 344/1982, de 12 de febrer, preveu la senyalització de les vies de comunicació i la retolació de servicis públics estatals en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.

I per la seua banda, el Decret 145/1986, de 24 de novembre, del Consell, regula la senyalització de les vies de comunicació, les instal·lacions i els servicis públics en l'àmbit de la Comunitat Valenciana amb el propòsit de fer efectiva la recuperació del valencià en estos àmbits.

Este mateix decret, en la seua disposició final primera autoritzava la llavors Conselleria d'Educació i Ciència, a dictar les disposicions necessàries per al seu compliment i, en este sentit, l'Ordre d'1 de desembre de 1993 sobre l'ús de les llengües oficials en la toponímia, senyalització de les vies de comunicació i en la retolació dels servicis públics en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, assenyala en l'article primer que:

El criteri general d'ús de les llengües oficials de la Comunitat Valenciana en la senyalització de vies i servicis públics haurà d'atendre al predomini lingüístic establert en el títol cinc de la Llei d'ús i ensenyament del valencià.

I l'article 2 assenyala que “quan per mandat legal es requerisca la senyalització en les dues llengües, es donarà prioritat a una o a una altra segons el predomini lingüístic del territori en què s'ubique el senyal”, per la qual cosa, tenint en compte que València, de conformitat amb el que preveu l'article 35 de la LUEV, és territori de predomini lingüístic valencià, la retolació, en el cas de la queixa de referència, havia de ser realitzada preferentment en valencià; és per això que recomanarem l'adopció de les mesures necessàries per a retolar en valencià les instal·lacions de l'Oficina de Promoció Provincial situades al C/ Barques i C/ Poeta Querol, de València.

En la queixa núm. 1507490 el promotor mostrava la seua disconformitat amb la retolació interior del servici d'urgències de l'Hospital de Sant Joan d'Alacant, una circumstància que va considerar una vulneració de la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana, motiu pel qual va ser admesa a tràmit i conclosa amb una resolució dirigida a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, que va ser acceptada, basada en idèntics fonaments que en la queixa anteriorment relacionada.

L'Ajuntament de Crevillent també va acceptar la resolució que li vam formular amb motiu de la queixa núm. 1502280, en la qual l'interessat denunciava errors gramaticals en la retolació

d'alguns carrers de la localitat, fet que va ser acceptat per l'ajuntament i es va comprometre a corregir els errors assenyalats pel promotor de la queixa.

No obstant això, vam creure oportú dirigir-li una resolució a l'empara del ja citat Decret 145/1986, de 24 de novembre, del Consell de la Generalitat, que regula la senyalització de les vies de comunicació, les instal·lacions i els servicis públics en l'àmbit de la Comunitat Valenciana i amb el propòsit de fer efectiva, en este àmbit, la recuperació del valencià, i l'Ordre d'1 de desembre de 1993 sobre ús de les llengües oficials anteriorment citada.

El nucli de la queixa núm. 1412410 estava determinat també per l'exclusió del valencià en l'Hospital de Sagunt, municipi de predomini lingüístic valencià segons el que preveu el títol cinc de la LUEV en l'article 35, per la qual cosa la retolació tant exterior com interior, sobre la base de l'Ordre d'1 de desembre de 1993, sobre l'ús de les llengües oficials en la toponímia, la senyalització de les vies de comunicació i en la retolació dels servicis públics en l'àmbit de la Comunitat Valenciana que preveu que siga preferentment en valencià en els territoris de predomini lingüístic valencià.

La resolució, de la qual ja donàrem compte en el nostre anterior informe anual a les Corts, va ser acceptada per la llavors Conselleria de Sanitat.

5. Dret dels ciutadans a triar la llengua cooficial en tots els procediments

La cooficialitat lingüística instaurada per la Constitució espanyola reconeix com a llengua oficial d'una determinada comunitat autònoma no sols el castellà, llengua oficial en tot el territori espanyol, sinó també la llengua pròpia d'eixa Comunitat, i per això les comunitats autònomes amb llengua pròpia han legislat en la matèria a través de les denominades lleis de normalització lingüística, a fi de garantir l'ús social i oficial d'aquella en tots els àmbits.

Per això, com a desplegament de les previsions estatutàries, la Llei 4/1983, de 23 de novembre d'ús i ensenyament del valencià en l'Administració Pública i el seu article 2 assenjala que tots els ciutadans tenen dret a dirigir-se i a relacionar-se amb la Generalitat Valenciana, els ens locals i la resta de corporacions i institucions que en depenguen, en valencià.

No obstant això, i tal com assenjala el Síndic de Greuges en les seues resolucions, les actuacions administratives han de ser compatibles amb el més absolut respecte als drets dels ciutadans la llengua habitual dels quals és el castellà.

En definitiva, els ciutadans valencians tenen dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües cooficials en totes les seues relacions, tant socials com oficials, sense que, en cap cas, puguen ser discriminats per raons de l'elecció i d'una llengua cooficial o de l'altra.

La necessitat de potenciar la presència lingüística del valencià en l'àmbit de la nostra Comunitat i, especialment en la vida social i oficial, determina directament que el Govern valencià no solament estiga autoritzat per a dissenyar polítiques directament dirigides a fomentar l'ús del valencià, sinó que la posada en marxa d'estratègies normalitzadores ha de ser el normal desenvolupament de les previsions constituïdes en la Constitució espanyola, la qual considera la riquesa de les distintes modalitats lingüístiques d'Espanya un patrimoni cultural objecte d'especial respecte i protecció, i, en l'Estatut d'Autonomia i la Llei d'ús i

ensenyament del valencià, per la qual cosa l'Administració Pública Valenciana està obligada a garantir, en tot cas, la normalització lingüística, ja que, el dret a la no-discriminació per motius lingüístics apareix expressament consagrat en el paràgraf tercer de l'article 6.4 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana “ningú podrà ser discriminat amb motiu de la seua llengua”.

I, en particular, el dret a la no-discriminació amb motiu de la llengua va ser objecte de la queixa núm. 1508219, en la qual el promotor denunciava que en l'Hospital de Manises van exigir a la família del seu pare que s'expressara en castellà i al·legaven que “no tots som d'ací”, i considerava l'esmentada circumstància com una vulneració de la legalitat sobre l'ús i ensenyament del valencià.

La comunicació rebuda de la Conselleria de Sanitat (Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient) donava compte del següent:

Li comuniquem que la Conselleria de Sanitat treballa contínuament per reforçar els mecanismes que garantisquen el dret a l'ús d'ambdues llengües oficials de la nostra Comunitat en els centres sanitaris públics.

Hem instat el comissionat de Sanitat del Departament de Salut de Manises perquè garantisca i promoga l'ús del valencià i facilite l'accés dels professionals sanitaris als programes de formació del valencià, i es facilite així la comunicació amb els pacients en la seua llengua materna.

L'interessat, a qui vam traslladar de la comunicació rebuda, no va formular cap al·legació, per la qual cosa vam resoldre l'expedient amb les dades que hi consten, sobre la base dels fonaments següents:

L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en l'article 6, determina el següent:

1. La llengua pròpia de la Comunitat Valenciana és el valencià.
2. L'idioma valencià és l'oficial a la Comunitat Valenciana, igual que ho és el castellà, que és l'idioma oficial de l'Estat. Tots tenen dret a conèixer-los i usar-los i a rebre l'ensenyança del valencià i en valencià.
3. La Generalitat garantirà l'ús normal i oficial de les dues llengües, i adoptarà les mesures necessàries per a assegurar el seu coneixement.
4. Ningú podrà ser discriminat amb motiu de la seua llengua.
5. S'atorgarà especial protecció i respecte a la recuperació del valencià.
6. La llei establirà els criteris d'aplicació de la llengua pròpia en l'Administració i l'ensenyament.
7. Es delimitaran per llei els territoris en què predomine l'ús d'una llengua i de l'altra, com també aquells que puguen ser exceptuats de l'ensenyament i de l'ús de la llengua pròpia de la Comunitat Valenciana.
8. L'Acadèmia Valenciana de la Llengua és la institució normativa de l'idioma valencià.

Com a desenvolupament davant de les previsions estatutàries citades, la Llei de la Generalitat 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, dedica el primer capítol del seu títol primer a l'ús oficial del valencià en l'Administració pública.

I, en l'article 2, assenjala que el valencià és la llengua pròpia de la Comunitat Valenciana i que tots els ciutadans tenen el dret de conèixer-lo i usar-lo, tant oralment com per escrit, en les relacions privades i en les instàncies públiques.

Per la seua banda, l'article 3 estableix que no pot derivar-se de l'ús del valencià qualsevol forma de discriminació o exigència de traducció.

Així mateix, l'article 10 reitera que en territori de la Comunitat Valenciana tots els ciutadans tenen el dret a dirigir-se i relacionar-se amb la Generalitat, els òrgans locals i altres de caràcter públic, en valencià.

Finalment, l'article 16 estableix que les empreses públiques, com també els servicis públics dependents directament de l'Administració, han de garantir que els seus treballadors que tinguen relació directa amb el públic tinguen els coneixements suficients de valencià per a atendre amb normalitat el servici que tenen encomanat.

I, en l'àmbit de la legislació bàsica de l'Estat, l'article 35 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de l'administració pública i del procediment administratiu comú, declara que els ciutadans, en les seues relacions amb les administracions públiques, tenen dret a utilitzar les llengües oficials en el territori de la seua comunitat autònoma, de conformitat amb el que preveu esta llei i la resta de l'ordenament jurídic.

De tot el que acabem d'exposar vam entendre que el promotor de la queixa tenia dret a expressar-se en valencià en l'Hospital de Manises i a ser atés en esta llengua, i no hi cabia cap discriminació per usar el valencià i no calia exigir cap traducció.

En conseqüència, recomanarem a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que, en l'àmbit de les seues competències, adoptara les mesures necessàries i instara l'òrgan competent perquè, en tot cas, quedara garantit el dret dels ciutadans a expressar-se en valencià en les instal·lacions de l'Hospital de Manises i li recordarem l'obligació de garantir que en els servicis públics sanitaris el personal tinguera els coneixements suficients de valencià per a atendre amb normalitat el servici que té encomanat.

6. Ús de topònims

El promotor de la queixa núm. 15011841 denunciava que l'Ajuntament de Calp mantenia en la seua pàgina web turística (www.calpe.es) la denominació no oficial castellana *Calp*, una circumstància que contravenia el que preveu el Decret 125/2009, de 28 d'agost, pel qual es va aprovar el canvi de denominació del municipi *Calp/Calpe* per la forma exclusiva en valencià, *Calp*.

L'Ajuntament de Calp, al qual ens vam dirigir per a demanar-li informació suficient, va donar compte del següent:

El Departament de Turisme de l'Ajuntament de Calp ha renovat recentment la seua pàgina web de promoció turística, així com divers material promocional, en el qual s'utilitza la marca comercial *Calpe*, registrada per l'Ajuntament com a marca en l'Oficina Espanyola de Patents i Marques davall diversos lemes "*Calpe a un paso*", etc. Esta és la marca comercial o denominació que s'utilitza en la promoció turística del municipi des de pràcticament els orígens del fenomen turístic a la fi dels anys cinquanta del segle XX i és per la qual es reconeix el municipi en àmbits turístics internacionals.

El Departament de Turisme va valorar en el moment de la renovació del material promocional i la web turística la possibilitat d'utilitzar la denominació oficial del municipi *Calp*. No obstant això, atés que la denominació oficial ja consta en la web institucional de l'Ajuntament i considerant que la web turística el que realment està promovent és una "marca turística" o "comercial" dirigida al mercat nacional i internacional es va considerar continuar utilitzant la marca comercial *Calpe*. La justificació per a esta decisió era que *Calpe* és la marca registrada i la coneguda nacionalment i internacionalment pels operadors turístics i els visitants que acudixen al municipi cada any.

Esta decisió va ser també consensuada amb la iniciativa privada, a través de la participació en el Consorci Calp Tourism, i esta entitat es va decantar igualment per continuar usant la marca *Calpe* i no posar a perdre l'esforç promocional efectuat pel municipi i el sector privat al llarg de tots estos anys.

I a la vista d'això anterior,

En considerar que les obligacions legals derivades del canvi de denominació aprovada pel Decret 125/2009 de 28 d'agost ja estan recollides àmpliament en la web institucional de l'Ajuntament (www.calpe.es), l'Ajuntament va decidir continuar utilitzant en la web turística i la promoció de la destinació la marca comercial *Calpe* tal com és habitual des de fa més de seixanta anys.

L'interessat, a qui vam traslladar la comunicació rebuda, no va formular cap al·legació, per la qual cosa vam resoldre l'expedient amb les dades que hi constaven.

En primer lloc, vam acceptar els arguments esgrimits per l'ajuntament en el sentit de mantindre la denominació *Calpe* en la pàgina web de promoció turística per ser la marca comercial o denominació que s'utilitza en la promoció turística “des de pràcticament els orígens del fenomen turístic a la fi dels anys cinquanta del segle XX i és per la qual és reconegut el municipi en àmbits turístics internacionals.”

No obstant això, considerem que l'esmentada circumstància no impedia que el departament de turisme valorara la possibilitat d'utilitzar, gradualment, la denominació oficial del municipi *Calp* prevista en el Decret 125/2009, de 28 d'agost, del Consell, en la renovació promocional i la web turística com també en fullets, impresos, models oficials, etc.

No obstant això, en la tramitació del present expedient va sorgir una altra qüestió sobre la qual el Síndic de Greuges no va poder deixar de pronunciar-se i realitzar les següents consideracions.

El present expedient es va iniciar com a conseqüència d'un escrit dirigit a esta institució per l'interessat, redactat exclusivament en valencià.

En conseqüència, i com a garantia dels drets reconeguts en la LUEV, que en l'article 11 estableix que “en aquelles actuacions administratives iniciades a instància de part (...) l'Administració actuant haurà de comunicar-los tot el que els afecte en la llengua oficial que trien, independentment de la llengua en què s'haguera iniciat el procediment”, la petició que esta institució va cursar a l'Ajuntament de Calp va ser en la llengua triada per l'interessat, és a dir, en valencià. No obstant això, la comunicació rebuda de l'Ajuntament de Calp va ser exclusivament en castellà.

I, en este sentit, hem de dir que els legítims objectius de recuperació de l'ús social i oficial del valencià, a fi de superar la desigualtat encara existent respecte del castellà, no pot desconèixer, i de fet no ho desconeix, que l'article 14 de la Constitució Espanyola estableix el principi d'igualtat amb interdicció de tot tipus de discriminació per motiu de llengua; i en este sentit, la pròpia LUEV, conscient de la vigència absoluta del principi d'igualtat i de la prohibició de discriminació per motiu de llengua, declara en l'article 4 que “en cap cas podrà haver-hi discriminació pel fet d'usar qualsevol de les dues llengües oficials” de la Comunitat Valenciana.

Una de les conseqüències essencials que es deriven dels manaments continguts en els preceptes anteriorment citats és el dret que assistix qualsevol ciutadà en les seues relacions amb l'Administració pública a triar la llengua oficial en què vol que es produïsquen les comunicacions i la tramitació dels expedients. I sorgix el correlatiu deure de l'Administració de respectar esta elecció i d'utilitzar, al llarg de tot el procediment, la llengua triada per l'administrat.

En definitiva, vam haver de recordar a l'Ajuntament de Calp els deures legals que la Constitució Espanyola i la legislació vigent li imposen de respectar els drets lingüístics dels administrats i d'utilitzar en tots els procediments i en qualsevol altra forma de comunicació amb ells la llengua, castellana o valenciana, triada per ells.

En el moment de tancar el present Informe anual a les Corts no ha tingut entrada en esta institució cap escrit de l'esmentat consistori en els termes de l'article 29 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges.

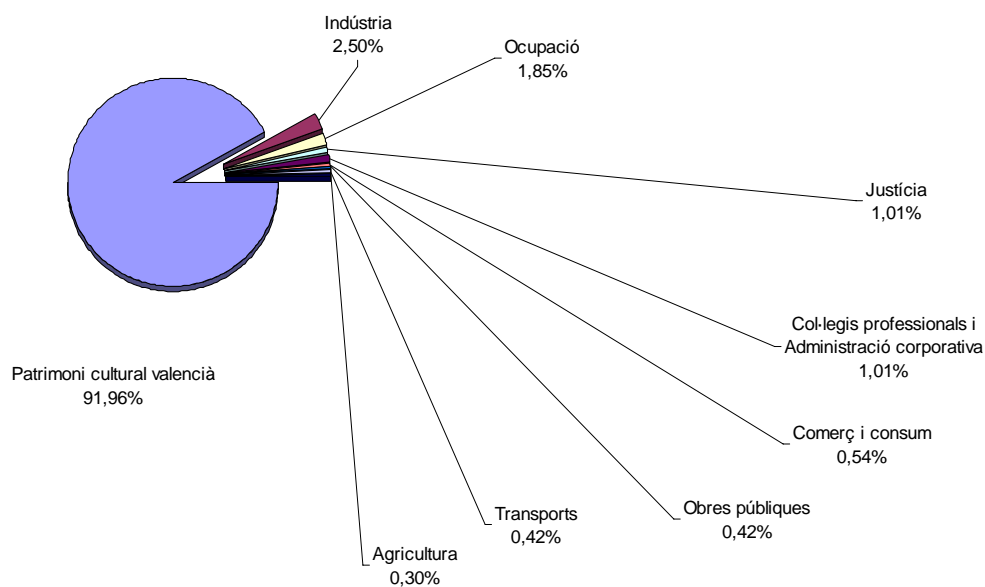
IX. ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

1. Introducció

Analitzem en el present apartat les queixes que no s'han pogut subsumir en els capítols precedents, atesa la seua especial casuística i el seu objectiu particularitzat. Concretament, s'hi van presentar 1.679 queixes en 2015, davant de les 264 de 2014, 1.104 en 2013 i 2.651 de 2012.

2. Altres àmbits d'actuació de les administracions públiques en xifres

Àrea d'Altres Àmbits de les Administracions Públiques	Queixes
Patrimoni cultural valencià	1.544
Indústria	42
Ocupació	31
Justícia	17
Col·legis professionals i Administració corporativa	17
Comerç i consum	9
Obres públiques	7
Transports	7
Agricultura	5
Total Àrea d'Altres Àmbits de les Administracions Públiques	1.679



3. Agricultura

L'autor de la queixa núm. 1411876 ens exposa els fets i les consideracions següents:

El municipi de Bicorp comprén una mica menys de 14.000 hectàrees, de les quals 8.537 estan incloses en la Reserva Valenciana de Caça de la Muela de Cortes, declarada en 1973 (...) en el nostre terme hi ha unes 1000 hectàrees de cultiu i la majoria es dediquen al cultiu de l'oliverar" (...) els animals salvatges de la reserva provoquen danys als cultius i, com a conseqüència d'això, moltes parcel·les estan abandonades o en risc d'estar-ho (...) fora de la reserva la societat local de caçadors Pic el Frare s'ha de cenyir al que l'Administració valenciana li autoritze a caçar, que és molt poc, per la qual cosa els danys en els cultius són terribles (...).

En este sentit ens comunica que, amb data 8 de setembre de 2014, va remetre diversos escrits a diverses persones de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, i no havia rebut contestació a cap.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

L'article 41 de la Llei 13/2004, de caça de la Comunitat Valenciana, estableix que els titulars dels espais cinegètics seran els responsables dels danys que les peces de caça provoquen en els cultius i immobles aliens existents en l'espai cinegètic.

El punt 3 de l'esmentat article diu "La responsabilitat anterior s'estableix amb l'excepció que els propis perjudicats, per culpa o negligència, hagen contribuït a la producció del dany.

La Generalitat ha de respondre pels danys que es puguen produir dins de l'àmbit de la Reserva Valenciana de Caça de la Muela de Cortes.

És el titular del vedat V10277 qui ha de respondre dels danys, i és el titular del vedat el que amb el seu pla tècnic d'ordenació cinegètica estableix els programes de caça i control de les poblacions cinegètiques perquè estes es troben dins dels límits admissibles per a un territori concret, i és al titular del vedat a qui han de dirigir-se els afectats en cas de necessitat de reclamació de danys.

(...) en l'article 41.3 s'entén que és el titular de la parcel·la el que ha de mantindre en condicions la tanca a fi d'evitar que es produïsquen els danys, això implica revisar-la amb assiduïtat per a evitar que es trenque, que els pals estiguen fermes, etc.

La Generalitat invertix temps i diners a posar a disposició de les espècies cinegètiques l'aliment necessari per al seu millor desenvolupament (...).

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autor de la queixa, perquè, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que va realitzar en el sentit següent:

- No hem rebut encara, contestació als escrits remesos a l'Administració.

- El principal problema per a la continuïtat de l'agricultura a Bicorp són els danys de la fauna cinegètica, tant dins com fora de l'àmbit de la Reserva Valenciana de Caça de la Muela de Cortes.

- El titular del vedat de caça V10277 és el club local de caçadors Pic del Frare, el Pla Tècnic d'Ordenació Cinegètica del qual ha de ser aprovat per la Conselleria de Medi Ambient. Este Pla conté un error, perquè el tècnic que el va redactar va escriure que no hi ha a Bicorp danys de la fauna als cultius agrícoles, la qual cosa és rotundament falsa. La societat de caçadors Pic del Frare és sabedora d'este lamentable error, i ens ha dit que enguany 2015 presentaren un nou pla tècnic d'ordenació cinegètica corregit i ampliat, on s'especificaran els períodes i modalitats de caça suficients per a mantindre a ratlla els animals danyosos. Si l'Administració aprova el Pla, ells no tenen inconvenient a fer-se càrrec dels danys que patisquen els agricultors.

- Hem proposat una reunió dels membres de la junta rectora de la cooperativa de Bicorp amb personal de l'Administració pública, així com l'establiment de vies de comunicació i seguiment de la problemàtica dels danys de la fauna a l'agricultura, però portem més de set mesos esperant una resposta.

Arribats a este punt, vam resoldre el present expedient.

Respecte de la falta de contestació als escrits presentats per l'autor de la queixa amb data 8 de setembre de 2014, recordem que article 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i la seua modificació posterior continguda en la Llei 4/1999, de 13 de gener, estableix 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.

D'altra banda, de totes les dades que constaven en l'expedient es desprenia que els exemplars d'animals de caça major provocaven una sèrie de danys en les zones de cultiu del terme municipal de Bicorp, uns danys que havien provocat, en alguns casos, que les parcel·les hagueren sigut abandonades.

En este sentit, tal com ens informa la Conselleria, la Llei 13/2004 de caça de la Comunitat Valenciana estableix que els titulars dels espais cinegètics són els responsables dels danys que hagueren pogut provocar els animals, i a eixos titulars és a qui havien de dirigir-se els afectats en cas de reclamació de danys.

Els danys provocats eren tant dins de la Reserva Valenciana de Caça de la Muela de Cortes, el titular dels quals titular és la Generalitat Valenciana, i en este sentit té establert un procediment perquè totes les persones que consideren que hagueren patit un dany provocat per exemplars de caça puguen reclamar els corresponents danys i, d'altra banda, en una part important, els danys eren també provocats fora de la mencionada Reserva, la titularitat de la qual era la Societat de Caçadors Pic del Frare.

No obstant això, la mencionada societat, a l'hora de l'elaboració del Pla Tècnic d'Ordenació Cinegètica va cometre l'error d'establir que "no hi ha a Bicorp danys de la fauna als cultius

agrícoles”; un error que des de la mencionada societat de caçadors tractarien d'esmenar enguany 2015 per mitjà de la presentació d'un nou Pla Tècnic d'Ordenació Cinegètica, perquè d'esta manera es facen càrrec dels danys que pogueren patir els agricultors.

Per tot això, efectuàrem a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient les recomanacions següents:

-En situacions com l'analitzada, extremaren al màxim els deures legals que s'extreien de l'article 42 de la Llei 30/1992, i en eixe sentit donaren l'oportuna resposta als escrits presentats per l'autor de la queixa, en data 8 de setembre de 2014.

-Per a poder minimitzar el problema dels danys provocats a l'agricultura, establiren reunions amb totes les parts afectades, així com una col·laboració a l'hora d'establir el nou Pla Tècnic d'Ordenació Cinegètica, que segons ens informava l'autor de la queixa presentarien per a la seua aprovació per part de la Conselleria els titulars del vedat de caça V10277, pertanyent al Club Local de Caçadors XXX, perquè així, davant del possible dany provocat, puguen fer-se càrrec d'estos.

Finalment l'esmentada Conselleria va acceptar la recomanació emesa des d'esta institució.

4. Col·legis professionals i Administració corporativa

L'autor de la queixa núm. 1510622 manifestava els fets i consideracions següents:

(...) en data 17/10/2014 va presentar recurs administratiu d'alçada contra la resolució del Col·legi d'Administradors de Finques de València i Castelló de 15/09/2014 (...) en data 9/04/2015 li va ser notificada la resolució del recurs administratiu per part del Consell Valencià de Col·legis d'Administradors de Finques de València (...) no obstant això, es dirigix a esta institució per considerar que s'havia incomplert el termini previst en l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú (...) s'ha produït, a més d'un incompliment, un perjudici afegit i incertesa que impedit, limita i condiciona el temps alié per a emprendre altres accions que han d'exercir-se ulteriorment a la recepció de la resposta de l'Administració.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem del Consell Valencià de Col·legis de Administradors de Finques informació suficient i, en especial, sobre les raons de la demora a donar resposta expressa al recurs administratiu d'alçada a què es feia referència en la present queixa.

El Consell Valencià de Col·legis d'Administradors de Finques, a través del seu president, ens va comunicar en data 9/07/2015 el següent:

PRIMER. Amb data 17.10.14, el Sr. (...) va presentar recurs d'alçada contra la resolució del Col·legi Territorial de València de data 15.09.14. Seguint el tràmit habitual, el recurs va ser resolt per este Consell en Junta del 03.12.14; és a dir, dins del termini de tres mesos que estableix l'article 115 de la Llei 30/1992 de 26 de novembre, si bé, per un error d'administració en la gestió del document físic, la resolució no va ser notificada al recurrent fins a l'enviament del correu certificat de data 31.03.15.

SEGON. Una vegada advertit este fet i com a mesura de prevenció de possibles disfuncions internes, este Consell va treballar en l'elaboració d'un protocol d'actuació, que inclou, entre d'altres, la regulació de les gestions de notificació dels recursos d'alçada. Un protocol que va ser aprovat en Junta de data 20.05.15 i que este Consell aplica des de llavors.

TERCER. No obstant això, i a la vista de les manifestacions abocades pel Sr. (...) en la queixa presentada, considerem que no s'ha perjudicat el recurrent en el seu dret per a l'exercici d'accions ulteriors al recurs referit. En efecte, de conformitat amb l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, el termini per a la interposició del recurs contenciós administratiu comença a comptar, ja siga des de l'endemà de la publicació de la disposició impugnada o de la notificació o publicació de l'acte que pose fi a la via administrativa, si fóra exprés, ja siga als sis mesos a partir de l'endemà d'aquell en què, d'acord amb la seua normativa específica, es produísca l'acte presumpte.

Tampoc resulta perjudicat el dret del recurrent si atenem al seu dret de recurs de reposició previst en l'article 117, de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, o a l'extraordinari de revisió, de conformitat amb l'article 118. 2 del mateix cos legal, ja que fixa la llei com *die a quo* la data de notificació de la resolució impugnada o el dia en què d'acord amb la normativa es produísca l'acte presumpte. Terminis tots vius per al Sr. (...) per a l'exercici de les accions ulteriors a la recepció de la resposta d'esta corporació en la resolució desestimària de la denúncia presentada al moment oportú contra un dels col·legiats del territorial de València.

QUART. Com a corporació de dret públic, el Col·legi oferix a eixa institució qualsevol informació complementària o aclariment que necessite.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions.

Arribats a este punt, no consta escrit d'al·legacions, i conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que constaven en l'expedient.

En este sentit, en relació amb el retard a notificar la resolució del recurs administratiu d'alçada, emetèrem el suggeriment següent.

Amb caràcter previ, és necessari tindre present que constituïx una competència essencial del Síndic de Greuges, segons el que disposa l'article 17.2 de la Llei 11/1988, reguladora d'esta institució, vetlar perquè l'Administració resolga expressament, dins del termini i en la forma escaient, les peticions i recursos que li hagen estat formulats.

De l'estudi de l'expedient de queixa resultava que l'interessat va interposar un recurs administratiu d'alçada en data 17/10/2014, com també que la resolució del referit recurs va ser notificada a l'autor de la queixa en data 31/03/2015.

Els articles 114 i 115 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, regulen el recurs administratiu d'alçada.

Concretament, l'art. 115.2 assenyala que:

(...) el termini màxim per a dictar i notificar la resolució serà de tres mesos. Transcorregut este termini sense que s'emeta una resolució, es podrà entendre desestimat el recurs, llevat del supòsit previst en l'article 43.2, segon paràgraf.

En definitiva, si bé és cert que del relat cronològic que resulta de la documentació que constava en l'expedient es desprèn que eixa Administració havia mantingut una actitud que podíem qualificar d'activa en la seua tramitació, no és menys cert que s'ha incomplert l'obligació de notificar en el termini màxim de tres mesos la resolució expressa del recurs administratiu d'alçada.

Per això, suggerirem al Consell Valencià de Col·legis d'Administradors de Finques que, en casos com l'analitzat, extremara al màxim el deure de donar resposta expressa, així com de notificar les resolucions dels recursos administratius d'alçada que presenten els ciutadans dins del termini establert en l'art. 115 de la Llei 30/1992.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1410129 relata els fets i les consideracions següents:

(...) en data 20/02/2014 va dirigir escrit a l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Castelló en el qual sol·licitava: (...) Tinga l'amabilitat d'informar-me sobre els mitjans disponibles, posats a disposició dels interessats a acudir a l'il·lustre Col·legi a fi de resoldre les discrepàncies amb l'actual secretari-administrador de la Comunitat de Propietaris (col·legiat a Castelló). I, si escau, informació sobre els honoraris que hauríem de satisfer en cas de recórrer a dur a terme un acte de mediació o arbitratge.

Cal entendre que no m'estic referint a competències -o no- per a realitzar una labor de mediació amb el Sr. advocat ni, tampoc, demanar-li responsabilitat deontològica. Tan sols, estic sol·licitant se m'informe dels mitjans que té – o no – en aplicació a la Llei d'arbitratge, i posa el Col·legi d'Advocats de Castelló a disposició del ciutadà que acudix al col·legi a l'efecte de canalitzar les seues pretensions d'acostament (arbitratge, conciliació o mediació) o enteniment de posicions. I la taula d'honoraris, si n'hi ha.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe de l'Il·lustre Col·legi Oficial d'Advocats de Castelló que, a través del secretari, ens va comunicar en data 28/10/2014, entre altres qüestions, el següent:

Consultats els arxius d'este Il·lustre Col·legi d'Advocats, en relació amb la queixa de referència formulada per (...), hi consta que este Col·legi d'Advocats va contestar el senyor per Carta de data 4-3-14.

En data 14-4-14, el senyor es va presentar en la secretaria d'este Col·legi d'Advocats i va manifestar que no havia rebut la contestació. En eixe mateix acte, se li va lliurar una còpia de la carta de contestació, i va signar "he rebut", de conformitat. S'hi adjunta còpia de la compareixença i còpia de la carta, tot això signat pel Sr. (...).

En la contestació remesa al promotor de la queixa s'indicava el següent:

La Junta de Govern d'este Col·legi d'Advocats en sessió del dia 4 de març de 2014, de conformitat amb la petició formulada per vosté, en el seu escrit de data 20-2-14, presentat en eixa mateixa data davant d'este Col·legi d'Advocats, va acordar comunicar-li que la qüestió que desitja plantejar podria sotmetre-la a arbitratge, el

procediment de la qual és el previst en la Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge.

No hi ha cap tipus de norma sobre els honoraris, de conformitat amb el que disposa la Directiva de Servicis (Directiva 2006/123/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de desembre de 2005, relativa als servicis en el mercat interior) de l'any 2006 i la seua transposició a l'ordenament jurídic espanyol per mitjà de les lleis Paraigua (Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de servicis i el seu exercici) i Òmnibus (Llei 25/2009, de 22 de desembre, de modificació de diverses lleis per a la seua adaptació a la llei sobre el lliure accés a les activitats de servicis i el seu exercici).

Vam traslladar el contingut de l'informe, així com la documentació remesa, a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en data 12/11/2014 en el sentit bàsicament d'indicar-nos que efectivament li havien donat resposta expressa però que esta era incongruent amb el que sol·licita.

Arribats a este punt i conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que constaven en l'expedient. En este sentit, consideràvem que, tot i que directament unides entre si, són dues les qüestions que calia estudiar en la present queixa:

Primera: la falta de resposta expressa a l'escrit de l'autor de la queixa de data 20/02/2014.

Segona: la possible incongruència en la resposta oferida a l'interessat.

Respecte de la primera qüestió, de les actuacions es desprenia que en data 14/03/2014 es va donar resposta expressa a l'escrit de l'interessat de data 20/02/2014, si bé no va ser notificat fefaentment fins el 14/04/2014. En conseqüència, la resposta rebuda per l'interessat va ser anterior a l'escrit inicial de queixa dirigit a esta institució (30/09/2014).

En relació amb la segona qüestió, l'autor de la queixa considera que la resposta oferida per l'Il·lustre Col·legi no era congruent amb allò sol·licitat en el seu escrit de 20/02/2014.

En este sentit, destaquem el que disposa l'article 89.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú que assenyala que “en els procediments tramitats a sol·licitud de l'interessat, la resolució serà congruent amb les peticions formulades per este”.

De les actuacions es desprenia que, si bé és cert que la resposta oferida a l'interessat era congruent amb les dues primeres sol·licituds, no ho era en un dels aspectes de la tercera, atés que no va ser informat dels mitjans que tenia l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Castelló a disposició dels ciutadans “(...) a l'efecte de canalitzar les seues pretensions d'acostament (arbitratge, conciliació o mediació) o enteniment de posicions”.

Per això, recomanarem a l'Il·lustre Col·legi Oficial d'Advocats de Castelló que extremara al màxim les obligacions que s'extreien de l'article 89.3 de la Llei 30/1992. Així mateix, li recomanarem que informara l'autor de la queixa dels mitjans de què disposa l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Castelló a disposició dels ciutadans “(...) a l'efecte de canalitzar les seues pretensions d'acostament (arbitratge, conciliació o mediació) o enteniment de posicions”.

5. Obres públiques

L'autora de la queixa núm. 1503356 ens indica que, a causa de la renovació de la via i electrificació del tram Benidorm-Altea de la línia Alacant-Dénia de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV) es va dur a terme una expropiació via urgent de terrenys de la seua propietat l'any 2008 i li va pagar la quantitat de 228,00€ corresponents al depòsit a compte del preu just i indemnitzacions per ràpida ocupació.

Al maig de 2009 se li notifica el conveni d'adquisició, amb el qual no va estar d'acord, per la qual cosa va presentar, dins del termini i en la forma escaient, full d'apreuament, i va concretar el valor en què s'estimava el bé que s'expropia.

Al març del 2010 va rebre el full d'apreuament de l'Administració, i li va comunicar la remissió de l'expedient individual al Jurat Provincial d'Expropiació.

Al febrer de 2014 va presentar reclamació, ja que a pesar d'haver-se ocupat els terrenys i acabat les obres solament li havien pagat el depòsit de 228,00€ indicat, sense que fins a la data s'haguera donat resposta a la reclamació referida, a pesar del termini de temps transcorregut.

La Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient ens va remetre informe i assenyalava que:

(...) després de comprovar l'expedient s'ha constatat que els fets enumerats en l'escrit del Síndic de Greuges són correctes.

L'Entitat d'Infraestructures de la Generalitat com a beneficiària de l'expedient d'expropiació, després de remetre a la propietat el full d'apreuament va quedar a l'espera de rebre el rebuig de la propietat. Una vegada transcorregut el termini establert, l'expedient no va ser remès al Jurat Provincial d'Expropiació.

La tramitació seguida en la gestió administrativa dels expedients d'expropiació era realitzar la remissió al Jurat Provincial en el moment en què es rebera el rebuig de la propietat al full d'apreuament de l'Entitat Beneficiària; en el cas de la finca núm. 21 no es va rebre el rebuig, l'expedient hauria d'haver sigut remès d'ofici al Jurat Provincial però per error de gestió no va ser així.

Davant de la revisió de l'expedient de la finca núm. 21 s'ha realitzat la tramitació per a la remissió urgent de l'expedient individual al Jurat Provincial d'Expropiació d'Alacant.

Una vegada rebut l'informe, el vam traslladar a la promotora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer i va ratificar íntegrament el seu escrit inicial.

Arribats a este punt, i després de la detinguda lectura de l'escrit inicial de queixa, de l'informe remès per l'Administració i de les al·legacions presentades per la ciutadana, vam resoldre la present queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

Com que l'actuació descrita podria no ser prou respectuosa amb els drets de la promotora de la queixa, emetèrem la següent recomanació.

De la lectura dels documents que integraven el present expedient de queixa es deduïa, perquè així s'havia informat expressament per part de les administracions implicades, l'existència d'una paralització total i absoluta de l'expedient administratiu expropiatori en allò que afectava la promotora de la queixa.

En conseqüència, recomanarem a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient (actualment, Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori) que, en l'àmbit de les seues competències, impulsara el present expedient, i adoptara totes les mesures que resultaren pertinents, per a resoldre, sense més dilacions indegudes, la peça de preu just sotmesa a revisió administrativa, i este es pagara, amb els corresponents interessos meritats, a la promotora de la queixa.

Finalment, l'esmentada Administració va acceptar la recomanació emesa des d'esta institució.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1500022 manifestava que s'havia suprimit el pas de zebra de la carretera CV-824, en el punt quilomètric 1, i que este era l'únic pas que existia per a accedir al comerç de la zona, de manera que comportava un perill per als vianants, i en eixe sentit, es va dirigir a la Diputació d'Alacant i a la Subdelegació de Trànsit d'Alacant.

Segons manifestava l'autor de la queixa, existia una contradicció en els informes que va rebre, ja que l'emés per la Subdelegació de Trànsit establia que les modificacions realitzades per la Diputació no complien la normativa europea, i comunicava que s'havia de fer un pas elevat o instal·lar un semàfor, mentre que en el rebut per part de la Diputació li comunicaven que està tot realitzat correctament.

De la mateixa manera, ens comunicava que es va reunir amb el diputat de Vies i Obres, i li va comunicar que es prendrien mesures per a solucionar el problema per mitjà de la col·locació d'un semàfor, cosa que no s'havia realitzat.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe a la Diputació Provincial d'Alacant, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

Atenent a les demandes del Sr. (...) i de l'alcalde pedani, es va realitzar una actuació específica per a habilitar novament un pas de vianants, i es van fer les obres d'acompanyament necessàries per a configurar-lo de forma segura. Esta actuació ja ha sigut realitzada i està en servici.

(...) es va valorar la possibilitat d'instal·lar un semàfor amb polsador (...). I per a això es va mantindre una reunió en què van intervindre la Diputació, l'Ajuntament d'Alacant i l'alcalde pedani. Diputació va manifestar que no s'oposava a la instal·lació d'un semàfor amb polsador en la carretera, i entenia que podria ser autoritzable i que no constituiria una minva a la seguretat viària, i hauria d'instal·lar-lo l'Ajuntament d'Alacant. L'Ajuntament d'Alacant va manifestar per la seua banda la seua disposició a valorar el tema.

A la vista de l'informe remés, sol·licitarem a l'Ajuntament d'Alacant que ens comunicaren si instal·larien el semàfor que reclamava l'autor de la queixa.

En eixe sentit, el mencionat consistori ens va remetre la contestació següent:

La Diputació d'Alacant està executant l'actuació de seguretat viària que preveu la restitució del pas de vianants i mesures addicionals per a calmar el trànsit i la velocitat dels vehicles en eixe punt i l'esmentada actuació preveu la semaforització de l'esmentat pas de vianants.

Per acabar, a la vista de dels informes remesos a esta institució per part de l'Administració, vam tancar la queixa ja que s'observava que s'havia solucionat el problema inicialment plantejat.

6. Indústria

L'autor de la queixa núm. 1510576 manifestava que, després d'una inspecció realitzada per Iberdrola Distribució, li van comunicar que havia manipulat el seu comptador i van emetre una factura de 1.837,17 € per a regularitzar el subministrament.

De la mateixa manera, ens comunicava que des de l'empresa distribuïdora es va realitzar la inspecció sense comunicar-li-ho, de tal forma que no li havien demostrat la possible manipulació.

Finalment, ens informava que va presentar una reclamació davant de la llavors Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació en data 17 de juny de 2015, sense haver obtingut resposta.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

El Servei Territorial d'Energia de València ha requerit l'interessat per al pagament de taxes en la tramitació administrativa de la reclamació amb data del 15/7/15, sense que fins a la data presentara el justificant de pagament, segons consta acreditat en l'expedient administratiu en curs.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que no va realitzar.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient, en eixe sentit, considerem que l'actuació pública podria no haver sigut prou respectuosa amb els drets del promotor de la queixa, per la qual cosa emetèrem el següent suggeriment.

De l'estudi de la queixa consideràvem que calia estudiar-hi dues qüestions:

1. Les funcions d'inspecció i supervisió en matèria energètica.
2. La defensa del consumidor.

Quant a la primera de les qüestions plantejades, l'article 3 de la Llei 54/1997, de 27 de novembre, del sector elèctric, estableix que correspon a les comunitats autònomes, en l'àmbit dels seus respectius estatuts, el desenvolupament legislatiu i reglamentari i l'execució de la

normativa bàsica de l'Estat en matèria elèctrica, així com autoritzar les instal·lacions elèctriques quan el seu aprofitament no afecte altres comunitats o quan el transport o la distribució no isca del seu àmbit territorial, i exercir les competències d'inspecció i sanció que afecten les instal·lacions.

D'altra banda, l'Administració General de l'Estat ha regulat els procediments d'autorització de les instal·lacions elèctriques en el Reial Decret 1.955/2000, d'1 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució, comercialització i subministrament i els procediments d'autorització d'instal·lacions elèctriques, i en l'article 98, s'indica que:

(...) les reclamacions o discrepàncies que se susciten en relació amb el contracte de subministrament a tarifa, o d'accés a les xarxes, o amb les facturacions derivades d'estos seran resoltes administrativament per l'òrgan competent en matèria d'energia de la comunitat autònoma o ciutats de Ceuta i Melilla, en el territori de les quals s'efectue el subministrament.

Els organismes de les comunitats autònomes exercixen les seues funcions en virtut de les competències que els atribueixen els seus respectius estatuts d'autonomia (article 49.16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, aprovat per la Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol) i tenen competències en el desenvolupament de la legislació bàsica per a la seua aplicació en el seu territori.

En eixe sentit, correspon als organismes de les comunitats autònomes, tal com estableix el mencionat article 3 de la Llei 54/1997, les tasques d'inspecció i control, de tal manera que davant d'estes podria provocar una disminució de les reclamacions presentades pels consumidors, ja que les deficiències del servei serien detectades pels inspectors, tot prevenint possibles situacions irregulars i corregint-les si fóra necessari, però en cap cas s'ha de limitar a penalitzar amb una taxa al consumidor perquè no es queixe ni reclame.

Respecte de la segona de les qüestions plantejades, a saber, la defensa del consumidor, l'article 51 de la Constitució Espanyola de 1978 estableix que els poders públics garantiran la defensa dels consumidors i usuaris per mitjà de la protecció de la seua seguretat, la seua salut i els seus legítims interessos econòmics a promoure la seua informació i educació, a fomentar a les seues organitzacions i a oir a estes en totes les qüestions que els afecten.

De tal forma que la defensa del consumidor apareix, doncs, com un principi rector de la política social i econòmica la garantia del qual la Constitució imposa als poders públics.

En l'àmbit territorial i competencial de la Comunitat Valenciana, la Llei orgànica 1/2006 de reforma de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana en l'article 9.5 estableix que "la Generalitat garantirà polítiques de protecció i defensa de consumidors i usuaris, d'acord amb la legislació de l'Estat".

En el mateix sentit, la Llei 1/2011, de 22 de març, de la Generalitat, per la qual s'aprova l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana, estableix en l'article 4 que són drets bàsics dels consumidors, en els termes que preveu la legislació estatal aplicable:

2. La protecció dels seus legítims interessos econòmics i socials; en particular, davant de les pràctiques comercials deslleials i la inclusió de clàusules abusives en els contractes.

7. Disposar de procediments eficaços de protecció dels seus drets, en especial davant d'aquelles situacions d'inferioritat, subordinació o indefensió en què puguen trobar-se individualment o col·lectivament.

Igualment, l'article 7 de la mencionada Llei 1/2011 ens informa que seran objecte d'atenció, vigilància i control prioritari per part de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana els productes o servicis d'ús o consum comú, ordinari i generalitzat, i, en especial, els béns i productes de primera necessitat i els servicis essencials o d'interés general.

De la mateixa manera, l'article 10 estableix que, dins de l'àmbit competencial de la Generalitat, correspon al Consell dissenyar la planificació general de la política de protecció, defensa i promoció dels consumidors i usuaris, promulgar els reglaments que servisquen de desenvolupament a la present llei, i promoure programes d'actuació conjunta i mecanismes de coordinació amb les entitats per a assolir els objectius que en eixa llei s'establixen.

I també correspon a la Conselleria competent, és a dir la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, dins de la planificació general mencionada en l'apartat anterior, realitzar la inspecció i control de mercat dels béns, productes i servicis oferits als consumidors, practicar les oportunes preses de mostres de productes, i adoptar les mesures provisionals en els supòsits que preveu esta llei.

Lamentablement, les empreses energètiques eviten respondre als consumidors per a resoldre estes reclamacions, remeten el ciutadà a la Direcció General d'Energia, amb la imposició de la taxa de 19,80 €.

Davant de la imposició d'una taxa per a poder formular reclamacions pels consumidors i usuaris del sector energètic, sembla que s'estiguen violant els drets dels consumidors i es genera una situació d'indefensió a aquells.

És evident que hi ha una notòria discriminació en el tracte rebut pels consumidors de baixos recursos econòmics, ja que un ciutadà que reclame una devolució de 15 €, per excés de facturació, no la farà, ja que l'import de 19.80 € que ha de pagar per a poder exercir els seus drets apareix com una barrera dissuasòria i evita que molts ciutadans exercisquen el seu dret a reclamar per xicotetes quantitats per a no perdre diners.

Entenem que difícilment es pot assolir una adequada protecció als ciutadans i consumidors en matèria energètica, si se'ls impediex reclamar o s'imposa un barrera per a això a manera de taxa. Per tant, en un sector ben regulat i supervisat, el nombre de reclamacions podrien disminuir considerablement. Igualment, no sempre tota la culpa o responsabilitat de les reclamacions correspon al ciutadà o consumidor, sinó que també calia verificar que l'altra part del servicis podria tindre la seua part de responsabilitat.

De tot allò que s'ha exposat, sembla desprendre's que no es complix l'obligació de supervisar de manera eficient el respecte als drets dels consumidors i usuaris; la relació entre el consumidor i el subministrador del servicis es troba en desequilibri, i és el consumidor la part més dèbil per la qual cosa resulta justificada la seua protecció.

En moments en què les reclamacions es multipliquen, el Consell no havia de reparar en despeses a l'hora de protegir els diners dels ciutadans del carrer que presenten una queixa perquè senten que han perdut (o els han estafat) 20, 100 o 200 euros.

Per acabar, com a continuació a la protecció del consumidor, el Reial Decret 1725/1984, de 18 de juliol, pel qual es modifica el reglament de verificacions elèctriques i regularitat en el subministrament d'energia i el model de pòlissa d'abonament per al subministrament d'energia elèctrica i les condicions de caràcter general, estableix en el punt 10 que:

La connexió de les instal·lacions dels abonats a la seua caixa general de protecció, així com la connexió i desconnexió dels equips de mesura, s'efectuaran per l'empresa subministradora d'energia elèctrica. La col·locació o els alçaments dels equips de mesura podrà ser efectuada per les pròpies empreses o per instal·ladors autoritzats.

Les empreses subministradores hauran de comunicar als abonats, prèviament, la connexió o desconnexió dels equips de mesures, llevat del cas d'alta o baixa en el subministrament.

Cap persona aliena a l'empresa subministradora podrà manipular ni desprenciar els aparells i equips de mesura i control una vegada connectats, ni tampoc l'empresa subministradora sense avís previ a l'abonat.

La majoria de vegades, com és el cas que ens ocupa, el consumidor no rep cap avís sobre les actuacions d'inspecció realitzades per la companyia elèctrica, a pesar d'allò que s'ha mencionat amb anterioritat, i es troba que esta havia canviat o substituït l'equip de mesura sense avisar-lo i, per tant, no existix la prova o forma de verificar la situació i l'estat del comptador.

En eixe sentit, considerem que des de la Generalitat s'hauria d'impulsar un altre mecanisme que concedira més garanties al consumidor, ja que simplement amb la "paraula" de la companyia elèctrica, i la remissió al ciutadà d'una carta que comuniqui el frau i la reclamació del pagament de la refacturació sense més, no hauria de ser prou, sinó que hauria d'existir la verificació d'un tercer, o que la manipulació siga certificada per un organisme de control, ja siga per una empresa privada autoritzada per la Generalitat o per qualsevol altra forma.

Per tant, considerem que el consumidor té molt difícil poder defensar-se, ja que la companyia elèctrica és la que realitza la inspecció i en no haver-hi testimonis o proves pot ser fins i tot que el comptador no haja sigut manipulat per ningú, o haja sigut manipulat per un tercer.

La companyia elèctrica no demostra que l'afectat haguera realitzat una manipulació del comptador amb proves contundents, de tal forma que ens trobem davant d'una posició d'abús de poder per part de la companyia, que és jutge i part en la detecció del frau, i els consumidors són acusats de frau sense proves suficients, sense haver estat presents en la inspecció del comptador i sense que l'acta del tècnic de la companyia incloga la signatura de cap testimoni, de tal forma que no els queda una altra opció que pagar les quantitats que els exigixen si no volen que els tallen el subministrament, ja que les companyies apliquen la presumpció de culpabilitat.

Per tot això, suggerirem a la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball que:

- Es produïra una efectiva inspecció i supervisió, tal com estableix l'article 98 del RD 1955/2000, d'1 de desembre.

-Valorara la possibilitat que la Generalitat sol·licite les proves contundents i oportunes davant de la possibilitat d'una possible manipulació del comptador, ja que les proves aportades per la companyia subministradora deixa en total indefensió el consumidor.

- S'impulsara la modificació o revisió de la Llei 10/2012, de 21 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat, en referència a l'esmentada taxa de 19,80 €, ja que no està protegint el consumidor, sinó que és una manera de dissuadir-lo perquè no exercisca els drets que té.

- Instara la Direcció General d'Energia que resolguera la reclamació presentada per (...), perquè es produísca una efectiva protecció dels seus legítims interessos econòmics, segons estableix l'article 4 de la Llei 1/2011 de 22 de març, de la Generalitat, per la qual s'aprova l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana

En el moment de redactar el present Informe anual estem a l'espera de rebre la preceptiva contestació de l'esmentada Conselleria sobre l'acceptació o el rebuig dels nostres suggeriments.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1501043, en el seu escrit inicial, substancialment manifestava els fets i les consideracions següents:

(...) amb data 20 de novembre de 2012, el president de l'AVEN va dictar una resolució per la qual s'aprovava la subvenció de concessió d'ajuda de 7.422 € en concepte de projecte d'instal·lació fotovoltaica asilada al meu nom (...) amb data 19 de juny de 2013 vaig rebre nova notificació del cap de l'Àrea d'Administració de l'IVACE (Institut Valencià de la Competitivitat Empresarial), sobre minoració de 2 € en la subvenció indicada anteriorment, i resta un import final de subvenció de 7.420 € (...) he remés correus electrònics amb data 21 de gener i 24 de febrer de 2014 per sol·licitar informació sobre l'estat de l'expedient, en referència al cobrament de la subvenció, així com el dia 17/3/2014 per mitjà de fax (...) de la mateixa manera, vaig remetre escrits registrats en l'Ajuntament de Benidorm amb dates 8 de juliol de 2014 (registre d'entrada núm. 23348), de 14 de novembre de 2014 (registre d'entrada núm. 20029) i 22 de gener de 2015 (registre d'entrada núm. 3526), dirigides a l'IVACE, sense que haja rebut cap contestació respecte d'això.

Una vegada admesa a tràmit la queixa sol·licitarem informe a la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

En data 20 de novembre de 2012, el president de l'AVEN (avui Institut Valencià de Competitivitat Empresarial; IVACE), va dictar una resolució de concessió de subvenció a l'autor de la queixa per una quantitat de 7.422 €.

En data 28 de desembre de 2012, el Director de l'AVEN va resoldre la minoració de la quantitat inicialment concedida, i la quantitat definitiva que calia abonar va pujar a 7.420 €.

(...) l'esmentat Institut està rebent els fons per a anar abonar els pagaments de les subvencions corresponents a l'exercici 2011, de fet avui s'han pagat les

subvencions corresponents a la pràctica totalitat de l'esmentat exercici, d'esta manera, a mesura que es reben els fons es van pagant per ordre d'antiguitat, i s'informa que la subvenció el titular de la qual és l'autora de la present queixa, serà abonada quan es reben els fons pendents de transferència per part de la Generalitat.

Des d'este Departament s'instarà la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública a establir el calendari de pagaments dels partides pressupostaris pendents de recepció d'este organisme, i es mantindrà el compromís de pagament de la quantitat pendent en el mateix instant en què es reba la quantitat assignada pel departament responsable del pagament a este institut.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que no va realitzar.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

En este sentit, emetérem el següent suggeriment. De les actuacions es desprén que, a pesar que l'autora de la queixa complia tots els requisits per a ser beneficiària d'una subvenció pel projecte de la instal·lació fotovoltaica aïllada, l'Administració no havia abonat les quantitats corresponents.

L'anterior qüestió és admesa expressament per la Direcció General d'Energia quan ens informava que “en data 20 de novembre de 2012, el president de l'AVEN dicta una resolució de concessió de subvenció a l'autora de la queixa per una quantitat de 7.422 €”.

D'altra banda, respecte de l'ajuda reconeguda en 2012, sembla existir un problema per al seu pagament, i en este context, el Síndic de Greuges és conscient de les dificultats financeres que tenen les administracions públiques per a fer front al pagament puntual de les subvencions reconegudes als ciutadans durant la greu crisi econòmica que patim.

No obstant això, considerem que l'acció de l'Administració pública ha de limitar-se a dotar de crèdit el pagament de la subvenció objecte de la queixa.

Per això, suggerirem a la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació que, com més prompte millor, abonara la subvenció a què es referia la present queixa, o s'establira una data aproximada o un calendari.

Finalment la mencionada Conselleria va acceptar el suggeriment emés des d'esta institució, en el sentit que quan l'IVACE-Energia dispose de fons per a afrontar les seues obligacions de pagament, els abonarà.

7. Comerç i consum

L'autor de la queixa núm. 1410126 manifestava els fets i les consideracions següents:

(...) es presenta denúncia el 5 de febrer de 2014 davant del Servei Territorial de Comerç i Consum d'Alacant, en eixe sentit, la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, per raons de competència, va informar l'autor de la queixa la remissió de l'escrit a la Conselleria de Governació, i de la mateixa manera, li van comunicar que havia de dirigir-se a eixa Conselleria (...) en data 16 de juliol de

2014 vaig presentar escrit sol·licitant que se m'informara de l'estat de tramitació de l'expedient (...) en no rebre resposta, el dia 6 d'agost em persone en les dependències de l'Administració i sol·licite vista de l'expedient administratiu (...) amb data 28 d'agost, presente nou escrit ampliant la denúncia interposada al seu dia, a la vista de les actuacions observades en l'expedient examinat (...) amb data 1 d'octubre de 2014, es va presentar nou escrit aportant l'Informe/Consulta núm. 53 de l'Institut Nacional de Consum, aplicable a la qüestió objecte de la denúncia (...) amb data 6 d'octubre de 2014, ha presentat nou escrit sol·licitant informació sobre l'estat de tramitació de l'expedient.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe a la Conselleria de Governació i Justícia, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

En relació a la queixa presentada per (...) sobre tramitació de la seua denúncia contra els cines IMF per impedir-li l'entrada amb aliments, s'informa:

I. Amb data 17 de març de 2014 va tindre entrada en la Direcció Territorial de la Conselleria de Governació i Justícia d'Alacant, un escrit del Servei Territorial de Comerç i Consum en què traslladava la denúncia formulada per (...) contra cines (...)

II. Es van fer les actuacions següents:

-Sol·licitud de visita inspecció a la Policia de la Generalitat 18/3/2014.

-Trasllat al denunciat, Cines Mediterrani, i termini per a al·legacions previ a la possible obertura d'expedient sancionador, 21/3/2014.

-Consulta a la Direcció General de Seguretat i Protecció Ciutadana, 28/3/2014, sobre si és factible l'establiment de la condició específica del dret d'admissió, consistent a limitar l'accés amb menjar i beguda en els establiments del tipus 1.1 Cines.

III. Amb data 21/3/2014, en la visita d'inspecció sol·licitada s'estén acta butlletí denúncia per infraccions relatives al dret d'admissió i a l'assegurança: fan constar que l'establiment disposa de diversos cartells informatius (sense visar) en els quals s'indica que "es prohibix l'entrada al cine amb menjar de l'exterior". En el moment de la inspecció no presenta el segur de l'activitat.

IV. Pel denunciat (...) es van presentar escrits el 4 d'abril de 2014, en fase esmena de denúncia, i s'aporta pòlissa d'assegurança i rebut de pagament que comprén el període de la denúncia, i l'11 d'abril de 2014, al·legacions (...) tot considerant que esta conducta no és contrària al dret d'admissió ni comporta pràctica abusiva contrària a la competència ni tampoc lesiva al dret dels consumidors.

V. Amb data 16/5/2014 es va dirigir escrit al denunciat i se li comunica l'estat de les actuacions. Amb data 6 d'agost de 2014 acudix el denunciat i exigix accés a l'expedient (...). Se li mostra expedient i se li lliuren còpies dels documents que sol·licita.

VI. Pel denunciat s'han presentat en la Direcció Territorial de la Conselleria de Governació a Alacant sengles escrits de data 21/7/2014, 29/9/2014, 2/10/2014 i 7/10/2014.

VII. Amb data 13 d'octubre de 2014 s'ha dictat acord d'inici d'expedient sancionador per infraccions greus dels apartats 9 i 28 de l'article 51 de la Llei

14/2010, de 3 de desembre, de la Generalitat, d'espectacles públics, activitats recreatives i establiments públics.

En l'actualitat l'expedient sancionador 03/2014/0119 es troba en fase de notificació de l'acord d'inici a l'interessat.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autor de la queixa, a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que va realitzar en el sentit de ratificar-se en el seu escrit inicial de queixa.

En el present expedient de queixa es planteja, essencialment, la demora en la tramitació i resolució de l'expedient de denúncia, el qual va ser traslladat a l'Administració competent en data 17/3/2014.

La Llei 14/2010, de 3 de desembre, de la Generalitat, d'espectacles públics, activitats recreatives i establiments públics, en l'article 53.4 estableix que:

El procediment sancionador haurà de ser resolt i s'haurà de notificar la resolució que escaiga a l'interessat, en el termini màxim de sis mesos des de la seua iniciació, i caducarà en la forma i mode previstos en la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

De la mateixa manera, la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, i la seua modificació posterior continguda en la Llei 4/1999, de 13 de gener, estableix en l'article 42.2 que:

El termini màxim en què ha de notificar-se la resolució expressa serà el fixat per la norma reguladora del corresponent procediment. Este termini no podrà excedir sis mesos llevat que una norma amb rang de llei n'establisca un major o així estiga previst en la normativa comunitària europea.

D'altra banda, en l'article 53.4 de la Llei 14/2010, de 3 de desembre, mencionat amb anterioritat, estableix que:

(...) l'instructor del procediment podrà acordar la suspensió del termini màxim per a resoldre quan concórrega alguna de les circumstàncies previstes i exigides per a això en l'article 42.5 de l'esmentada llei, d'acord amb la redacció establida per la Llei 4/1999, de 13 de gener.

En eixe sentit, entre les circumstàncies previstes en l'article 42.5 de la Llei 30/1992, per a suspendre el termini màxim legal per a resoldre un procediment i notificar la resolució es troba la següent: "Quan calga requerir qualsevol interessat per a l'esmena de deficiències i l'aportació de documents i altres elements de judici necessaris, pel temps que mitjance entre la notificació del requeriment i el seu compliment efectiu pel destinatari (...)".

No obstant això, amb data 4 d'abril de 2014 el denunciat va aportar documentació per a l'esmena de deficiències, i en data 11 d'abril escrit d'al·legacions, i ens trobem en data 29/10/2014 (data informe remés a esta institució) amb el fet que l'expedient es trobava en fase de notificació de l'acord d'inici, a l'interessat, és a dir, que una vegada transcorregut el termini màxim no s'havia resolt ni s'havia notificat.

En conseqüència, recomanarem a la Conselleria de Governació i Justícia que, en situacions com l'analitzada, s'extremaren al màxim els deures legals que s'extreien de l'article 42 de la Llei 30/1992, així com de l'article 53 de la Llei 14/2010, de 3 de desembre, de la Generalitat, d'espectacles públics, activitats recreatives i establiments públics, i en este sentit resolga i notifique l'expedient sancionador a l'autor de la queixa.

Finalment, la mencionada Administració va acceptar la recomanació emesa des d'esta institució.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1507805 manifestava els fets i les consideracions següents:

(...) vaig comprar un viatge a través de (...), per a viatjar amb l'Imsero a Mallorca, exactament a l'Arenal i em va ser concedit (...) em van dir que tres o quatre dies abans del viatge em passara per les oficines de (...) per a veure que tot estava bé i així ho vaig fer (...) la meua sorpresa va ser que m'havien canviat la destinació, no era l'Arenal sinó Campastilla i m'hi vaig negar. Vaig exigir el que havia comprat i m'ho van negar (...) em van dir que si ho anul·lava, em pagaven el 100 % del viatge i així ho vaig fer. Quan vaig rebre el xec, m'havien descomptat 62.30 € i ningú es responsabilitzava (...) vam posar una reclamació en la Direcció General de Consum de la Generalitat Valenciana, i ells em van remetre a la Conselleria d'Economia Indústria, Turisme i Ocupació, i estos em diuen que no tenen competència per a fixar quantitats i que me'n vaja als tribunals (...) ells no han de fixar quantitats, em van descomptar 62.30 € del total (...).

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe a la llavors Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

Amb data 17 d'abril de 2015, el Servei Territorial de Turisme de València va dictar resolució d'arxivament de la reclamació formulada quant a la pretensió de caràcter econòmic plantejada per la interessada, i li va comunicar que hauria d'interposar-lo davant els tribunals ordinaris de justícia si així ho considerara.

L'Administració turística no té la capacitat per a fixar quantitats econòmiques davant de les reclamacions, i és la via jurisdiccional la que, de conformitat amb l'article núm. 163 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, li permet exercir el dret.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que no va realitzar.

Arribats a este punt vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient de queixa.

Segons els fets i les consideracions mencionades anteriorment, l'autora de la queixa va contractar un viatge amb una agència a una destinació i hotel determinat. Posteriorment, després de presentar-se en les oficines on va contractar el viatge, es va adonar que li havien canviat l'hotel inicialment triat, de tal forma que el va cancel·lar i li van descomptar una quantitat de 62.30 € del total de l'import pagat.

Posteriorment, la ciutadana va presentar un escrit de queixa davant de la Direcció General de Consum, que posteriorment es va remetre a la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, la qual va resoldre la seua reclamació i la va arxivar, ja que "l'Administració turística no té capacitat per a fixar quantitats econòmiques davant de les reclamacions".

En eixe sentit, considerem que l'autora de la queixa requeria únicament el reemborsament del total pagat pel viatge contractat inicialment, ja que li havien descomptat 62.30 €, de tal forma que l'Administració turística no havia de fixar cap quantitat quant a una possible indemnització.

En este sentit, tal com dicta l'article 158 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, en el cas que, abans de l'eixida del viatge, l'organitzador estiga obligat a modificar algun element essencial del contracte, el consumidor i usuari podrà resoldre el contracte sense cap penalització.

De tal forma que eixa Administració, davant de la modificació unilateral de l'hotel contractat per l'agència de viatges i davant de la resolució del contracte per part de l'autora de la queixa, hauria de requerir a l'agència l'import total, segons allò que s'ha mencionat en l'article 158 del RDL 1/2007.

En el mateix article estableix que en el supòsit que l'organitzador haja de modificar algun element del contracte haurà de posar-ho immediatament en coneixement del consumidor, cosa que no va fer, ja que no es va avisar el client d'esta modificació.

Igualment, en l'article 159 del mencionat Reial decret legislatiu 1/2007 estableix el següent:

1. En el cas que el consumidor i usuari opte per resoldre el contracte, a l'empara del que preveu l'apartat 2 de l'article anterior, este tindrà dret, des del moment que es produïska la resolució del contracte, al reemborsament de totes les quantitats pagades, d'acord amb este.
En tot cas, el consumidor i usuari podrà exigir el reintegrament de les quantitats desemborsades a l'empresari a qui li les va abonar, que haurà de reintegrarse-les en els terminis i condicions previstes en l'article 76.
2. El mateix dret previst en el número anterior correspondrà al consumidor i usuari que no obtinguera confirmació de la reserva en els termes estipulats en el contracte.
3. En els anteriors supòsits, l'organitzador i el detallista seran responsables del pagament al consumidor i usuari de la indemnització que, si escau, corresponga per incompliment del contracte, que en cap supòsit podrà ser inferior al 5 per cent del preu total del viatge contractat, si l'esmentat incompliment es produïx entre els dos mesos i quinze dies immediatament anteriors a la data prevista de realització del viatge; el 10 per cent si es produïx entre els quinze i tres dies anteriors, i el 25 per cent en el cas que l'incompliment citat es produïska en les 48 hores anteriors.

Per tant, quant als fets descrits en la queixa de referència, no sembla que es tutelien de forma efectiva els drets del consumidor. En este sentit, considerem que la defensa del consumidor ha d'aparèixer com un principi rector de la política social i econòmica, tal com imposa als poders públics la nostra Constitució

Des d'esta institució considerem que l'Administració no pot romandre aliena a l'obligació de fomentar la solució dels conflictes en matèria de consum a través de formules de resolució extrajudicials.

Per tot això, suggerirem a la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball que solucionara el conflicte plantejat, en el sentit que es produïra la devolució del total pagat per l'autora de la queixa per a la realització del viatge.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem a l'espera de rebre la contestació sobre l'acceptació o el rebuig del nostre suggeriment.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1503897 ens detalla els fets i les consideracions següents:

(...) esta associació va presentar denúncia de forma individualitzada davant del Servei Territorial d'Indústria de València i a la Direcció General de Comerç i Consum, contra el model de negoci de creixent expansió a Espanya de les estacions de servei desateses, també conegudes com a estacions de servei *low cost* (...) després de la presentació d'ambdues denúncies, hem rebut en esta associació escrits de contestació del Servei Territorial d'Indústria de València i de la Direcció General de Comerç i Consum (...) en els escrits rebuts una Administració deriva la denúncia presentada a l'altra Administració, la qual cosa implica que ambdues denúncies romanguen en una situació de desatenció per part d'ambdues administracions (...) l'actitud mostrada implica que ens trobem davant d'una vulneració de l'article 3 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, així com davant d'una infracció de l'article 51 de la Constitució espanyola.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe a la llavors Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, la qual ens va comunicar, a través de la Direcció General de Comerç i Consum, entre altres qüestions, el següent:

S'informa sobre les actuacions realitzades des de la Direcció General de Comerç i Consum en relació amb l'escrit que va tindre entrada en la Conselleria el dia 19 de gener de 2015. En el citat escrit es realitza una denúncia contra les estacions de servei de carburants desateses, per tres motius: impossibilitat de presentar un full de reclamacions, sol·licitar una factura i poder comprovar el funcionament correcte dels assortidors de gasolina.

Per mitjà d'ofici d'esta Direcció General de 30 de gener de 2015, se li va informar que no s'apreciava incompliment del Decret 77/1997, de 12 d'abril, del Govern valencià, per la qual regula els fulls de reclamacions dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana, així com que se li remetia la denúncia a la Direcció General d'Indústria de la Generalitat, per raó de la seua competència, en al·ludir-se en la denúncia a possibles infraccions de la Llei 34/1998, de 7 d'octubre, del sector d'hidrocarburs.

En data 4 de febrer de 2015 el cap del Servei Territorial d'Indústria de València va remetre al Servei Territorial de Comerç i Consum de València, idèntic escrit al rebut en la Direcció General de Comerç i Consum. Este escrit havia sigut remès al Servei Territorial d'Energia de València.

El 20 de febrer, el cap del Servei Territorial de Comerç i Consum de València va tornar la documentació al Servei Territorial d'Indústria de València, amb motiu de competència.

Per part de la Direcció General de Comerç i Consum es va informar el denunciant que no s'observava infracció en la normativa de protecció dels consumidors, i es considera innecessari remetre novament semblant ofici des del Servei Territorial de Comerç i Consum de València, ja que la denúncia presentada davant del Servei Territorial d'Energia de València és idèntica a la informada per esta direcció general.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autor de la queixa, a fi que si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que va realitzar en el sentit bàsicament de ratificar-se en el seu escrit inicial de queixa.

A la vista de l'escrit d'al·legacions sol·licitarem a la mencionada Conselleria una ampliació del seu informe inicial.

La llavors Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, en el seu segon informe ens va comunicar el següent. D'una banda, la Secretaria Autònoma d'Indústria i Energia, ens va comunicar que:

Esta Direcció General va emetre escrit de contestació el 9 de març de 2015 i indicava que, en l'àmbit de les seues competències, les esmentades estacions desateses estan regulades pel Reial decret 2201/1995, de 28 de desembre, que aprova la Instrucció Tècnica Complementària MI-IP-04 "Instal·lacions per a subministrament a vehicles", es preveu la instal·lació desatesa com aquella en què no hi ha personal afecte a la instal·lació i el subministrament al vehicle el realitza l'usuari.

Per tant, com que estan regulades este tipus d'estacions de servici per la legislació nacional, estes hauran de complir en tot moment el que hi ha disposat.

Tot això sense perjudici de la comunicació que poguera realitzar-se a este òrgan de l'incompliment de la normativa de seguretat industrial en qualsevol instal·lació, a l'efecte d'incoar el corresponent expedient informatiu o sancionador, si escau.

En el present informe es va remetre com a complement a l'enviat per la Direcció General de Comerç i Consum, registrat d'eixida el passat 4 de febrer, i en el qual atenien matèries pròpies de consumidors i usuaris.

D'altra banda, la Secretaria Autònoma de Turisme i Comerç ens comunicava el següent:

Esta modalitat de venda està regulada en els articles 49 a 52 del capítol III, del títol III, de la Llei 7/1996, de 15 de gener, d'ordenació del comerç detallista, sota l'epígraf "Venda Automàtica":

Art. 49.

1. És venda automàtica la forma de distribució detallista, en la qual es posa a disposició del consumidor el producte o servici perquè este l'adquirisca per mitjà de l'accionament de qualsevol tipus de mecanisme i amb el pagament previ del seu import.

Art. 50.

Per a protecció dels consumidors i usuaris, en totes les màquines de venda hauran de figurar amb claredat:

a) La informació referida al producte i al comerciant que l'oferix: el tipus de producte que expenen, el seu preu, així com una adreça i telèfon on s'atenguen les reclamacions.

El fet que no es faciliten als consumidors fulls de reclamacions en el supòsit que es plantege algun conflicte, no impideix que este pugui exercir els seus drets.

Per allò exposat, no hi ha infracció en el cas de les estacions de servicis desateses.

Vam traslladar els informes rebuts a l'autor de la queixa, perquè, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que va fer en el sentit de ratificar-se en el seu escrit inicial de queixa.

Respecte de la regulació dels fulls de reclamacions en la venda automàtica, la Llei 7/1996, de 15 de gener, d'ordenació del comerç detallista, estableix que totes les màquines hauran d'informar de la identitat de l'oferent, així com d'una adreça i telèfon on s'atenguen les reclamacions, de tal forma que no s'estava impedingut que este poguera exercir els seus drets, ja que podia presentar la reclamació a l'empresa a què pertany la màquina o davant de les autoritats competents.

Per tant, tenint en compte la documentació aportada, d'allò que s'ha informat en els apartats anteriors no vam observar una actuació pública irregular que justificara la continuació de la nostra actuació i per això vam concloure la nostra intervenció.

8. Ocupació

L'autora de la queixa núm. 1510541 va presentar un escrit en el qual substancialment manifestava que durant l'any 2012 va realitzar un curs d'ofimàtica avançada pertanyent a un contracte-programa.

De la mateixa manera ens comunicava que, segons l'Ordre 16/2011, de 9 de juny, de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, per la qual es convoquen subvencions públiques per a la realització de plans de formació dirigits prioritàriament a treballadors ocupats, en l'article 21, estableix unes subvencions als alumnes desocupats en concepte d'ajudes al transport, i de la mateixa manera, les persones amb discapacitat percebran una beca de 9 euros.

Finalment, l'autora de la queixa ens comunicava que estava al corrent de totes les seues obligacions per al pagament de la mencionada ajuda, i en data de presentar el seu escrit de queixa davant d'esta institució no havia rebut el seu import, a pesar del temps transcorregut.

Des d'esta institució es va dictar l'oportuna resolució en què li suggeríem a eixa Administració el següent: "Que, com més prompte millor, pagara la subvenció a què es referia la present queixa, o s'establisca una data aproximada o un calendari per a pagar-la."

Finalment, la llavors Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació va acceptar el suggeriment emés.

No obstant això, l'autora de la queixa va tornar a dirigir-se a esta institució i ens va comunicar que l'Administració no havia pagat la subvenció que li va ser concedida.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe a la llavors Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

El fet de no haver-se produït l'abonament d'estes ajudes no està causat per problemes de tresoreria, sinó per un problema tècnic jurídic derivat de la impossibilitat de tramitar el pagament amb els procediments establits en l'Ordre 16/2011, de 9 de juny, de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació per la qual es convoquen subvencions públiques per a la realització de plans de formació dirigida prioritàriament a treballadors ocupats. De fet, en exercicis posteriors a esta Ordre, es van tindre en compte estos imports en el disseny de l'execució del pressupost en la línia corresponent. S'està ultimant la via adequada per a fer efectiu el seu abonament tan ràpidament com siga possible.

El pagament de les obligacions concretes és la principal prioritat per al Consell, per la qual cosa els distints departaments i organismes treballen conjuntament amb la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública per a ajustar els calendaris i poder atendre els pagaments en el termini més breu possible.

Es demanen novament disculpes per les molèsties que han pogut provocar-li l'explicació de la seua queixa.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autora de la queixa, a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que va realitzar en el sentit de ratificar-se en el seu escrit inicial de queixa.

De les actuacions es desprén que, a pesar que l'autora de la queixa va complir amb tots els requisits per a ser beneficiària d'una subvenció per a la realització de plans de formació dirigits prioritàriament a treballadors ocupats en desplegament del Reial decret 395/2007, de 23 de març, l'Administració no havia abonat les quantitats corresponents.

En conseqüència, considerem que l'acció de l'Administració pública ha de limitar-se a dotar de crèdit el pagament de la subvenció objecte de la queixa, encara pendent de pagament, i que va ser concedida en el 2012.

Per això, reiterem el suggeriment a la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball perquè, com més prompte millor, concrete la via adequada per a fer efectiu l'abonament i d'esta manera es pague la subvenció a què es referix la present queixa.

Finalment, l'esmentada Administració va acceptar el suggeriment emés, en el sentit que es farà el pagament de la subvenció que li va ser concedida a l'autora de la queixa.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1505789 exposa que, amb data 23 d'octubre de 2013, el director general de Treball, Cooperativisme i Economia Social li va concedir, a l'empresa que representa, una subvenció destinada al foment de l'ocupació per a socis en cooperatives i societats laborals, així com per a assistències tècniques i inversions en les esmentades empreses, per un import de 12.000 €.

De la mateixa manera, ens comunicava que estava al corrent de totes les obligacions per al pagament de la mencionada subvenció, i en data presentar el seu escrit de queixa davant d'esta institució, no s'havia fet efectiu este abonament.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe a la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

L'empresa (...) va sol·licitar subvenció per al suport a la inversió que contribuísca a la creació, consolidació o millora de la competitivitat de cooperatives i societats laborals dins del termini establert a este efecte en la convocatòria.

L'esmentada ajuda es va tramitar en expedient (...). Per resolució de 23 d'octubre de 2013, del director general de Treball, Cooperativisme i Economia Social, li va ser concedida la subvenció per un import definitiu de 12.000 €, així mateix s'autoritza la despesa, es disposa de crèdit, es va reconèixer l'obligació i es va proposar el pagament de l'esmentat import amb càrrec al programa 315.10 línia de subvenció T2242000.

L'esmentada ajuda s'ha inclòs en la relació de pagaments prioritzats que es realitza tenint en compte la data de naixement de l'obligació de pagament de cadascuna de les ajudes.

El pagament de les obligacions concretes és la principal prioritat per al Consell, per la qual cosa els distints departaments i organismes treballen conjuntament amb la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública per a ajustar els calendaris i aconseguir atendre els pagaments en el termini més breu possible.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autor de la queixa, a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que no va realitzar.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient; en este sentit, emetérem el següent suggeriment.

De les actuacions, es despenia que, a pesar que l'empresa que representava l'autor de la queixa complia amb tots els requisits per a ser beneficiària d'una subvenció destinada al foment de l'ocupació per a socis en cooperatives i societats laborals, així com per a assistències tècniques i inversions en les esmentades empreses, l'Administració no havia abonat les quantitats corresponents a esta, a pesar d'haver autoritzat la despesa, haver-hi disposat de crèdit, haver reconegut l'obligació i haver proposat el pagament.

Per això, suggerírem a la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació que, com més prompte millor, abonara la subvenció a què es referia la present queixa, o s'establira una data aproximada o un calendari, ja que els sol·licitants de la mencionada ajuda estan travessant veritables dificultats de tresoreria, per a poder mantindre la seua empresa.

Finalment, l'autor de la queixa 201511542 manifestava que, a l'empresa que representa, li van concedir diverses subvencions destinades al suport internacional i a la promoció comercial de la marca i que, en el moment de presentar el seu escrit de queixa davant d'esta institució, no havia rebut el pagament de les subvencions que li van ser concedides.

Estos fets ja havien sigut objecte d'una queixa anterior, la núm. 1407826, en la qual dirigírem a la llavors Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, el suggeriment següent:

(...) com més prompte millor abone les subvencions a què es referix la queixa, o s'establisca una data aproximada o un calendari, ja que els sol·licitants de les mencionades ajudes estan travessant veritables dificultats de tresoreria per a poder mantindre la seua empresa.

La mencionada Conselleria va acceptar el suggeriment emés des d'esta institució, i es va pagar quasi la totalitat de les subvencions concedides a l'empresa que representa l'autor de la queixa, llevat de la concedida en data 11/11/2013, destinada al suport internacional a productes i marques de la Comunitat Valenciana, per un import de 8.024,60 €.

A la vista de la falta de pagament de l'import pendent, es va obrir la present queixa i va ser admesa a tràmit, i en eixe sentit sol·licitàrem informe a la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, i especialment que ens informara sobre les raons per les quals no s'havia abonat la subvenció mencionada anteriorment, i de la mateixa manera, quan es pagaria.

En eixe sentit, la Conselleria ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

En data 3 de setembre de 2015 únicament està pendent de pagament l'expedient PROM0286/13 per un import de 8.024,60 €.

Li comuniquem que l'ajuda està degudament comptabilitzada i per tant pendent de transferència.

El pagament de les obligacions concretes és la principal prioritat per al Consell, per la qual cosa els distints departaments i organismes treballen conjuntament amb la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic per a ajustar els calendaris i poder atendre els pagaments pendents en el termini més breu possible.

Una vegada finalitzada la nostra investigació, suggerírem a la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball que, com més prompte millor, abonara la subvenció a què es referia la present queixa, o s'establira una data aproximada o un calendari, ja que els sol·licitants de les mencionades ajudes estan travessant veritables dificultats de tresoreria, per a poder mantindre la seua empresa.

En el moment de redactar el present Informe anual estem a l'espera de rebre la preceptiva contestació sobre l'acceptació o el rebuig del nostre suggeriment.

9. Patrimoni històric, artístic i cultural

Igual que ha succeït en els últims anys, hem dictat nombroses recomanacions respecte de les queixes presentades per una associació de defensa del patrimoni cultural valencià sobre el

deficient estat de conservació de diferents béns d'interés historicoartístic existents a la ciutat de València, les quals poden consultar-se íntegrament en la nostra pàgina web.

Encara que la gran majoria de les nostres recomanacions han sigut acceptades per l'Ajuntament de València i la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, hem tornat a intervindre novament quan l'associació autora de les queixes ens ha comunicat que la nostra recomanació no estava complint-se de forma real i efectiva.

Així, a manera d'exemple, podem detallar, entre d'altres, les queixes següents: Jardí i Palauet d'Ayora, declarat bé d'interés cultural (BIC) —queixa núm. 1408655; Jardins del Reial-Vivers, declarat bé de rellevància local (BRL) —queixa núm. 1409816-; conservació i règim de visites de les Cavallerisses i el Palau dels Escrivà (BIC) —queixa núm. 1409818; Casa Natalícia de Sant Lluís Beltrán (BRL) —queixa núm. 1409819; Alqueria de Serra (BRL) —queixa núm. 1409820; conservació de la torre i del llenç de la muralla àrab del segle XI, situat a la plaça de l'Àngel del barri del Carme (BIC) —queixa núm. 1409994; conservació del llenç de la muralla àrab del segle XI, situat al carrer Salines de València (BIC) —queixa núm. 1409995; mur històric del Monestir de Sant Miquel dels Reis de València (BIC) —queixa núm. 1410140; Cementeri Protestant Britànic (BRL) —queixa núm. 1410173; La Ceramo (BIC) —queixa núm. 1410485; conjunt històric “Quinta de la Mare de Déu de les Mercès-Casino Americà” (BIC) —queixa núm. 1410486-; l'Alqueria del Moro (BIC) —queixa núm. 1410487-; deteriorament ponts històrics de la ciutat de València —queixa núm. 1411879; muralla romana del carrer Salvador de València (BIC) —queixa núm. 1411880; instal·lació de la Fira de Nadal al costat de l'antiga Estació del Grau de València —queixa núm. 1412409; Alqueria de la Torre (BRL) —queixa núm. 1500116; les inscripcions d'època romana de la Reial Basílica de la Mare de Déu dels Desemparats —queixa núm. 1500124; conservació i manteniment de l'Alqueria de Falcó —queixa núm. 1500471; coberts modernistes núm. 2 (moll 58), núm. 4 (molls de l'11 al 22) i núm. 5 (molls 23 i 24) del Port Autònom de València —queixa núm. 1503343; Palau de Valeriola situat al carrer del Mar, núm. 31 del barri de la Seu-Xerea de València (BIC) —queixa núm. 1503344, i moltes d'altres més.

En la queixa núm. 1411881 la referida associació cultural es dirigix a esta institució i manifesta la seua disconformitat amb la passivitat municipal a sol·licitar i impulsar davant de l'anterior Conselleria d'Educació, Cultura i Esport la declaració del Casino de l'Americà (Quinta de la Mare de Déu de les Mercés) com a bé d'interés cultural.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe a l'Ajuntament de València, el qual ens va indicar que:

(...) l'immoble objecte de consulta no es troba entre els béns catalogats de caràcter estructural però sí entre els de caràcter detallat, perquè està protegit amb nivell 2. Quant a la sol·licitud de BIC (...) la declaració es farà mitjançant un decret del Consell, a proposta de la Conselleria competent en matèria de cultura, prèvia la incoació i tramitació del procediment per l'esmentada Conselleria, si bé la iniciació podrà realitzar-se d'ofici o a instància de qualsevol persona (...).

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insistix a denunciar la passivitat municipal a sol·licitar a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport la declaració del Casino de l'Americà com a bé d'interés cultural:

(...) considerem de vital importància que es protegisca com més prompte millor

com a bé d'interés cultural este edifici, el seu jardí i el seu entorn per a evitar la degradació i desaparició d'un conjunt històric únic que en estos moments no gaudix de cap tipus de protecció efectiva i real (...).

En l'informe remés a esta institució per l'Ajuntament de València no es fa constar cap raó legal, tècnica o d'una altra índole que impedisca sol·licitar a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport la declaració del Casino de l'Americà com a bé d'interés cultural.

Així les coses, no podem deixar de recordar que el patrimoni cultural valencià és una de les principals senyes d'identitat del poble valencià i el testimoni de la seua contribució a la cultura universal; els béns que l'integren constituïxen 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 la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport i a l'Excm. Ajuntament de València.

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

Amb més motiu, l'art. 12 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, desenvolupat per la Llei 4/1998, d'11 de juny, de patrimoni cultural valencià, disposa que la Generalitat vetlarà per la protecció i defensa de la identitat i els valors i interessos del poble valencià i el respecte de la diversitat cultural de la Comunitat Valenciana i el seu patrimoni històric.

Una vegada conclosa la investigació, recomanarem a l'Excm. Ajuntament de València que sol·licitara a l'anterior Conselleria d'Educació, Cultura i Esport la incoació del procediment per a la declaració del Casino de l'Americà com a bé d'interés cultural. No obstant això, esta recomanació no va ser acceptada per l'esmentat Ajuntament.

Durant el 2015, també hem rebut queixes relatives a la falta de protecció del patrimoni cultural valencià existent en altres ciutats com ara Xàtiva, Elx i Sagunt.

En la queixa núm. 1500024 es denunciava que s'havia comunicat a l'Excm. Ajuntament de Xàtiva i a l'anterior Conselleria d'Educació, Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana el deficient estat de conservació en què es troba el castell de Xàtiva, declarat bé d'interés cultural, i havien sol·licitat, sense cap èxit, l'adopció de mesures urgents per a evitar danys majors.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, la qual, a través de la Direcció General de Cultural, ens va indicar que:

(...) en virtut del que disposa el Conveni entre la Conselleria de Cultura, Educació i Ciència i l'Ajuntament de Xàtiva, de data 19 de maig de 2000, les actuacions de manteniment, vigilància, conservació ordinària i gaudi públic del castell es troben delegades a favor de l'Ajuntament de Xàtiva, motiu pel qual, a hores d'ara, s'ha demanat informe l'esmentada corporació local. No obstant això, voldríem destacar que esta Direcció General realitza inversions regularment en el castell de Xàtiva i hi ha invertit en els dos exercicis anteriors un total de 294.794,47 euros en distintes intervencions de reconstrucció i millora i té previst invertir en un futur pròxim uns altres 158.300,72 euros (...).

Per la seua banda, l'Excm. Ajuntament de Xàtiva ens va indicar que: “(...) és coneixedor de l'estat arquitectònic del BIC del castell i del BIC solar de l'antiga ciutat de Xàtiva i de la necessitat de realitzar diverses actuacions pendents amb caràcter d'urgència (...)”.

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insisteix a denunciar que no s'ha fet absolutament res, per la qual cosa sol·licita:

(...) que s'inicie immediatament i sense més dilació l'expedient d'ordre d'execució d'obres de reparació, rehabilitació, conservació, consolidació i esmena de desperfectes i altres irregularitats que hem trobat en el BIC del castell de Xàtiva i en el BIC “solar de l'antiga ciutat de Xàtiva (...) s'hi retiren immediatament aquells elements incompatibles amb la declaració de BIC com ara una antena-repetidor dins del monument històric; cables de reg aeris; casetes amb portes de metall, etc.

Finalment, la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana i l'Ajuntament de Xàtiva van acceptar la nostra recomanació consistent que, dins del seu respectiu àmbit competencial, adoptaren totes les mesures al seu abast per a reparar i mantindre en un adequat estat de conservació els béns d'interés cultural el castell i el solar de l'antiga ciutat de Xàtiva.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1500147 denunciava l'estat de deteriorament en què es troben les instal·lacions tant del Pantà d'Elx, com també de la Séquia Major.

Segons assenyalava l'interessat, l'entitat a què representa té subscrit un conveni tant amb l'Ajuntament d'Elx com amb la Confederació Hidrogràfica del Xúquer, a través del qual s'havien canalitzat i obtingut en el passat les subvencions que es destinaven al manteniment de la Séquia Major.

El promotor de l'expedient assenyalava en el seu escrit que, no obstant la vigència de l'esmentat conveni, porten anys sense percebre cap subvenció i, per tant, sense obtindre fons per a complir els objectius que els resulten propis. De la mateixa manera, ens assenyalaven que la situació es deriva del cessament de col·laboració de l'Ajuntament d'Elx i del no-compliment per part d'eixa Administració de l'activitat de promoció i protecció que en el passat havia exercit, tant a l'hora de sol·licitar les anteriorment mencionades subvencions, com en general, a l'hora de contribuir al manteniment i promoció cultural d'estos béns de la ciutat d'Elx.

En este sentit, ens assenyalaven que havien sol·licitat diverses vegades tindre una reunió amb l'alcaldia d'Elx, per a tractar este i altres assumptes, sense que a pesar de les seues peticions hagueren obtingut la cita. De la mateixa manera, ens indicaven que l'Ajuntament és coneixedor de la difícil situació pressupostària en què es troba, a causa d'estes circumstàncies, l'esmentada Comunitat i, amb això, l'estat de deficient conservació tant del Pantà d'Elx com de la Séquia Major, perquè a les juntes de govern de l'esmentada Comunitat assistix un representant de l'Ajuntament d'Elx, amb veu i vot en la presa de decisions.

Finalitzada la nostra investigació, l'Ajuntament d'Elx va acceptar la nostra recomanació que, en l'àmbit de les seues competències, impulsara les reunions de treball necessàries per a determinar les actuacions que, en el marc de les seues competències i d'acord amb els convenis subscrits, siga necessari emprendre per a promoure i aconseguir l'adequada conservació dels béns de referència.

Finalment, l'autor de la queixa núm. 1506309 es dirigeix a esta institució i manifesta la seua disconformitat amb el deficient estat de conservació del castell de Sagunt, el qual es troba molt deteriorat.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe a l'Excm. Ajuntament de Sagunt, el qual, entre altres qüestions, ens informa que:

(...) el conjunt monumental del castell de Sagunt és titularitat de l'Estat (...) la responsable de la gestió del conjunt monumental és la Conselleria de Cultura, en virtut del Reial decret 3066/1983, de 13 d'octubre, i d'acord al conveni subscrit entre el Ministeri de Cultura i la Comunitat Autònoma Valenciana sobre gestió del Museu de Belles Arts de València i Museus de la Muralla de Sagunt, subscrit el 24 de setembre de 1984 (BOE núm. 17, de 19 de gener de 1985 (...) d'acord amb l'article 180 de la Llei 5/2014, de 25 de juliol, de la Generalitat, d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge de la Comunitat Valenciana, els propietaris d'edificis estan hauran de mantindre en condicions de seguretat, salubritat, ornament públic i decor (...) s'ha de traslladar al departament d'urbanisme a l'efecte que es realitzen les oportunes labors d'inspecció de l'immoble i la resta d'actuacions que pogueren correspondre (...).

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa es ratifica en el seu escrit inicial de queixa i manifesta que: “(...) entenc que el Ministeri i la Generalitat estan incomplint la Llei que protegix el patrimoni cultural (...)”.

Esta institució no té competència legal per a efectuar alguna resolució a l'Administració General de l'Estat, en este cas, al Ministeri de Cultura, per la qual cosa la nostra recomanació es dirigeix exclusivament a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, i a l'Excm. Ajuntament de Sagunt.

Finalment, la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i l'Excm. Ajuntament de Sagunt van acceptar la nostra recomanació consistent que, en l'àmbit de les seues competències respectives culturals i urbanístiques, adopten totes les mesures necessàries i oportunes per a aconseguir que es millore el manteniment i la conservació del castell de Sagunt.

X. QUEIXES REMESES AL DEFENSOR DEL POBLE

1. Introducció

En este capítol donem compte de les queixes rebudes en la institució, les quals, a causa de la competència, han sigut remeses al Defensor del Poble, una institució regulada en l'article 54 de la Constitució espanyola.

La Llei 36/1985, de 6 de novembre, que regula les relacions entre la institució del Defensor del Poble i les figures semblants de les diferents comunitats autònomes, estableix el marc jurídic que regula la cooperació i coordinació entre estes institucions i, concretament, en l'article 2.3 estableix:

(...) en la supervisió de l'activitat d'òrgans de l'Administració pública estatal, que es troben ubicats en el territori de cada Comunitat Autònoma, el Defensor del poble podrà demanar la col·laboració del respectiu comissionat parlamentari per a la millor eficàcia de les seues gestions i rebrà d'ell les queixes que li hagueren sigut remeses sobre l'activitat d'estos òrgans de l'Administració pública estatal. Al seu torn, el Defensor del Poble podrà informar el comissionat parlamentari autonòmic del resultat de les seues gestions.

En concordança amb esta Llei, la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana es referix en el capítol II del títol II a l'àmbit de competències. Així, en els articles 12, 13 i 14 estableix no sols els supòsits que són competència del Defensor del Poble, sinó també l'actuació d'esta institució, en col·laboració amb aquella, respecte d'estes queixes.

La competència territorial del Síndic de Greuges està limitada al control dels actes i les resolucions dels òrgans de l'Administració Pública de la Comunitat Valenciana. I, en sentit contrari, queda exclosa l'Administració estatal, administració competent o aquella a què es referixen totes i cadascuna de les queixes de què donem compte en este capítol.

L'article 13 de la nostra Llei estableix que estan expressament excloses de la competència del Síndic de Greuges, excepte en cas de delegació expressa per part del Defensor del Poble:

1. L'Administració perifèrica de l'Estat a la Comunitat Valenciana, així com els organismes autònoms, empreses públiques o participades, o concessionàries de servicis públics de l'Administració de l'Estat.
2. L'Administració de justícia.
3. L'Administració militar.
4. L'Administració local, en tot allò que no corresponga a les funcions que li hagen sigut delegades per la Generalitat o no corresponguen a competències d'esta.

Una vegada delimitada la competència d'una institució i de l'altra, l'article 12.2 de la nostra Llei reguladora preveu expressament que “de les queixes o denúncies que reba el Síndic de Greuges que facen referència a les administracions públiques alienes a la Generalitat, haurà de donar-ne compte al Defensor del Poble”. En compliment d'esta previsió, previ registre, durant el 2015 s'han remés un total de 173 queixes. Així mateix s'han remés a altres defensors autonòmics dues queixes més. De manera que, en total, s'hi han traslladat 175 queixes.

2. Les queixes remeses al Defensor del Poble en xifres

Ministeri	Queixes	Total
Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social	40	
Ministeri d'Hisenda i AAPP	32	
Ministeri de Justícia	27	
Ministeri de l'Interior	27	
Ministeri de Foment	16	
Defensor del poble	10	
Ministeri d'Afers Exteriors i Cooperació	5	
Ministeri d'Educació, Cultura i Esports	5	
Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme	4	
Ministeri d'Economia i Competitivitat	3	
Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat	3	
Ministeri d'Agricultura, Alimentació i Medi Ambient	1	
		173
Altres defensors	2	
		175

Este quadre recull les queixes que hem remés al Defensor del Poble i a altres defensors distribuïdes segons l'Administració competent.

El Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social ha sigut, durant els últims anys, l'òrgan de l'Administració estatal a què afecta el nombre més gran de les queixes que rebem i ocupa el primer o el segon lloc en esta classificació. Enguany hem rebut un total de 40 queixes en relació amb este Ministeri. Destaquen, quantitativament parlant, les queixes plantejades en relació amb la renda activa d'inserció (12) i el reintegrament de prestacions indegudes de la Seguretat Social (unes altres 12). També mereixen ser destacades, pel seu nombre, les 7 queixes referents a la tramitació d'expedients de reconeixement d'incapacitat. La resta està integrat per qüestions diverses en relació amb la competència d'esta Administració com ara FOGASA, Inspecció de Treball, disconformitat amb l'informe de vida laboral, etc.

En segon lloc, mencionem breument les queixes que hem rebut en relació amb el Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques, que han sumant un total de 32. La majoria versaven, com sol ocórrer en esta àrea, sobre el funcionament de l'Agència Tributària (11). En relació amb els procediments que s'inicien davant del cadastre com a conseqüència de l'obligació d'incorporar-hi tant els béns immobles com les alteracions de les seues característiques, rebem un total de 8 queixes. Hem rebut, també, queixes per reclamacions al Banc d'Espanya (5), queixes contra la Subdelegació del Govern d'Alacant per qüestions d'estrangeria, (5), 1 queixa per la falta de resposta de la Direcció General de Tributs i una altra per disconformitat amb resolució d'este òrgan i 1 queixa relativa a la concessió de llicències per a la venda de tabac, dirigida contra el Comissionat per al Mercat de Tabacs.

Enguany, el Ministeri de Justícia i Ministeri d'Interior figuren amb el mateix nombre de queixes cadascun (27).

Pel que fa al Ministeri de Justícia, les queixes relatives a les dilacions en la tramitació dels procediments judicials constitueixen la majoria (17). La resta són qüestions diverses com ara les demores en relació amb la tramitació dels expedients de sol·licitud de nacionalitat espanyola (4), la Llei d'assistència jurídica gratuïta i la demora en relació amb la sol·licitud de cancel·lació dels antecedents penals.

Quant al Ministeri de l'Interior, de les queixes plantejades 16 es referien a institucions penitenciàries. Els temes es repetixen i fan referència al desenvolupament de la vida a la presó, l'execució de les penes, els permisos penitenciaris i les sol·licituds de trasllat de presó. Dins d'esta àrea, 5 queixes es tramiten davant de la Direcció General de Trànsit, 4 tenen per objecte l'actuació de les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat o els requisits d'accés a estos cossos, 1 es formula contra la Direcció General de la Guàrdia Civil per la mostra de la fotografia d'un menor en un reconeixement de tipus fotogràfic i, finalment, 1 queixa en relació amb l'estat de salut d'un intern del CIE Zapadores, de València.

No podem deixar de destacar les 16 queixes relatives al Ministeri de Foment, la majoria de les quals 9 en concret, han tingut per objecte la denegació de la pròrroga de la subsidiació del préstec hipotecari.

Hem de fer menció de les 10 queixes que apareixen en el quadre incloses en "Defensor del Poble". Són queixes que s'han remés a aquella institució, però que no resultaven subsumibles en cap dels ministeris per fer referència a les qüestions següents:

- Llei orgànica del règim electoral general (2).
- La Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient i Desenvolupament Rural de Castella-la Manxa (1).
- La Societat Estatal de Correus i Telègrafs (3).
- L'Ajuntament de Madrid (1).
- El Consell General de Psicòlegs (1).
- El Jurat Provincial d'Expropiació Forçosa d'Alacant (1).
- Els Servicis Socials de Iecla, Múrcia.

Finalment, volem assenyalar que les 2 queixes que figuren en el quadre incloses en "altres defensors", van ser remeses al Síndic de Greuges de Catalunya. Una feia referència a l'abonament de la prestació per fill a càrrec i una altra a l'actuació dels servicis socials de Sants.

XI. COL·LABORACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES AMB EL SÍNDIC DE GREUGES

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 1, 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 ser destacat en la secció corresponent del seu informe anual.

Finalment, l'article 29, en el número 1, estableix que el Síndic:

(...) en concloure les seues investigacions, podrà formular a les autoritats i funcionaris de l'Administració advertiments, recomanacions, recordatoris dels deures legals i suggeriments per a adoptar noves mesures. En tots els casos, les autoritats i els funcionaris estaran obligats a respondre per escrit dins un termini no superior a un mes.

I en el número 2 del mateix precepte s'establix que:

(...) una vegada formulada l'observació corresponent pel Síndic de Greuges, si dins d'un termini raonable l'autoritat o el funcionari afectat no adopta les mesures corresponents en el sentit indicat o no informen el Síndic de les raons que justifiquen la seua no-adopció, aquell podrà informar la màxima autoritat de l'organisme o del departament afectat i, si escau, el president de la Generalitat, sobre els antecedents de l'assumpte, el contingut de les observacions formulades i el resultat de la seua actuació. Si, no obstant això, tampoc obtinguera una resposta adequada, el Síndic inclourà este assumpte en el pròxim informe, ordinari o especial, que eleve a les Corts, i hi farà menció expressa dels noms de les autoritats o funcionaris que hagen adoptat esta actitud.

Estos preceptes legals no definixen clarament quines actuacions o omissions de l'Administració Pública han de ser considerades pròpies d'una actitud persistentment hostil o entorpidora de la labor d'investigació del Síndic.

No obstant això, esta institució ha establert el criteri de considerar que mereixen la qualificació d'actitud hostil els següents comportaments de l'Administració:

- No facilitar la informació i documentació sol·licitada o requerida pel Síndic.
- No contestar a les resolucions del Síndic emeses en forma de recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals.

El fet de no acceptar justificadament les recomanacions, els suggeriments o recordatoris de deures legals que emeta el Síndic de Greuges no es considera un comportament hostil amb esta institució, i això per les raons següents: l'Administració investigada complix amb l'obligació formal de contestar a les resolucions del Síndic i exposa els motius jurídics que l'assistixen i en els quals es basa per a discrepar legítimament de la decisió adoptada pel Síndic, tenint en compte que, sovint, l'Administració gaudix de discrecionalitat per a triar la solució que li sembla més adequada entre altres solucions que jurídicament també estan d'acord amb el dret i que han pogut ser recomanades per esta institució.

D'altra banda, dediquem un apartat específic per a esmentar les entitats o persones que han destacat per la seua especial col·laboració i grau de compliment de les recomanacions emeses per esta institució.

2. Administracions que no han contestat als requeriments o les resolucions del Síndic, i que han evidenciat una actitud hostil, entorpidora i una falta de col·laboració.

2.1 No contesten als requeriments d'informació

Cap.

2.2 No contesten a les nostres recomanacions o recordatoris de deures legals

Cap.

3. Administracions que no han acceptat les recomanacions o els suggeriments del Síndic, però que la seua actitud no es pot considerar hostil, entorpidora o no col·laboradora.

Ajuntament d'Alzira

Queixa núm. 1411883

Es recomana que, atés que no es pot justificar degudament la notificació de la infracció de trànsit, la deixi sense efecte i anul·le, si s'escau, el procediment de constrenyiment iniciat per al cobrament de la sanció.

Ajuntament d'Orihuela

Queixa núm. 1408207

Es recomana que siga instal·lat immediatament un semàfor o un pas de vianants per a eliminar el risc que corren les persones que creuen diàriament la carretera per a accedir a la platja.

Ajuntament de Quatretondeta

Queixa núm. 1410038

Es recomana que conteste als escrits presentats per l'autor de la queixa en relació amb el deficient funcionament del clavegueram i que s'inicie el procediment de responsabilitat patrimonial a fi de determinar l'existència o no del dany, el nexa de causalitat amb les obres realitzades, si escau la indemnització o no, com també la seua quantia, si s'escau.

Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives

No s'accepten les recomanacions emeses en relació amb les problemàtiques següents:

a) Drets relacionats amb la protecció de les persones en situació de dependència:

- Demora en la resolució del Programa Individual d'Atenció (PIA)

El Síndic RECOMANA a la Conselleria que, amb caràcter urgent, reconega i atorgue les prestacions que corresponguen d'acord amb el PIA. La Conselleria ACCEPTA la RECOMANACIÓ puntualitzada amb els mateixos arguments exposats en el seu informe inicial, és a dir, sense concretar en quina data resoldrà.

La situació s'agreuja quan ni tan sols s'ha efectuat la valoració o s'ha emés la resolució de grau que, com a mínim, oferix alguna garantia al ciutadà.

- Demora en la resolució del PIA a menors dependents.

- No-reconeixement de drets als hereus de persones que han mort sense que s'haja resolt el PIA.

Les resolucions emeses pel Síndic de Greuges respecte d'estos expedients conclouen amb la RECOMANACIÓ a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que, d'ofici, incoe expedient de responsabilitat patrimonial, atés que s'ha sobrepassat el termini legal per a la resolució de l'expedient sense que s'haja emés el corresponent PIA, i que es notifique als familiars possibles drethavents a fi que exercisquen el que al seu dret convinga.

La Conselleria, de manera sistemàtica, NO ACCEPTA LA RECOMANACIÓ del Síndic de Greuges, tot i que informa que efectivament hi ha una demora (entre dos i quatre anys, segons els expedients) però no explica quins en són els motius i, en tot cas, no justifica que la causa siga imputable a la persona dependent.

El Síndic reitera que la Conselleria està legalment obligada a iniciar d'ofici l'expedient de responsabilitat patrimonial, una responsabilitat que observen diverses sentències del TSJ.

En els seus últims informes, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives indica al Síndic de Greuges que:

(...) si bé és sensible als drets d'estes persones, a causa de la situació que s'han trobat, amb 40.000 sol·licituds de persones a qui encara no s'ha reconegut cap dret dins del sistema, es donarà prioritat a la utilització del recursos limitats disponibles per a la resolució de les peticions d'estes persones que actualment es troben en total desemparament.

Des del Síndic de Greuges no podem acceptar esta priorització en el reconeixement de drets. Per a les persones que han mort sense que s'haja resolt el seu PIA, s'ha vulnerat el seu dret a rebre en vida les prestacions que els corresponien d'acord amb el seu grau de dependència. En molts casos, han sigut els hereus qui han cobert les despeses derivades de l'atenció als seus familiars, amb la minva econòmica que això comporta i que, sovint, els ha provocat un endeutament que fa més precària la seua situació econòmica durant diversos anys.

- Resolucions de retroactivitat i la suspensió de dos anys.

Es tracta de persones a qui els va ser reconegut un grau de dependència en vigor, però que la resolució del seu Programa Individual d'Atenció (PIA) es va demorar més dels sis mesos legalment establits. En rebre el PIA corresponent, se'ls reconeixen uns efectes retroactius que no cobrix el període de demora en la resolució de l'expedient.

El Síndic de Greuges considera que en la resolució en què es reconeix el dret a percebre els efectes retroactius produïts per la demora en la resolució del PIA caldria especificar amb claredat que la "suspensió" no és "supressió" ni "anul·lació", ja que el dret a accedir a les prestacions ha de ser reconegut i només suspés el pagament de les prestacions. Per això RECOMANÀREM a la llavors Conselleria de Benestar Social el reconeixement exprés del dret a la percepció dels efectes retroactius.

La Conselleria NO VA ACCEPTAR la RECOMANACIÓ del Síndic de Greuges i argumentava que es tracta de l'aplicació d'allò establert en el RD 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per a garantir l'estabilitat i el foment de la competitivitat, i que esta normativa és estatal i de compliment obligatori.

El Síndic de Greuges entén, per tant, que és potestat de la Generalitat Valenciana eliminar o reduir el termini de dos anys que actualment s'està aplicant en la suspensió del pagament de la retroactivitat deguda i que està impedit a molts dependents veure l'efectivitat del seu dret.

- Demora en el cobrament de les mensualitats de prestacions reconegudes en el PIA a persones que han mort

El Síndic de Greuges recomana a la Conselleria que les mensualitats degudes s'ingressen en el compte en què es feia fins a la defunció de la persona dependent i que este pagament es faça abans d'iniciar el procediment de liquidació de l'herència.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives NO ACCEPTA la RECOMANACIÓ del Síndic de Greuges “atés que l'expedient es troba paralytitzat per falta de documentació imprescindible per al seu reconeixement com a hereus de la persona dependent difunta”.

En reunions mantingudes amb la Conselleria expressa la seua voluntat d'estudiar la fórmula administrativa que permeta el compliment de la RECOMANACIÓ del Síndic de Greuges.

b) Drets reconeguts a les persones amb discapacitat:

- Aplicació en el sector de la discapacitat del Decret 113/2013, de 2 d'agost, del Consell, que instal·la un model de copagament per a persones i majors, i que ha sigut anul·lat pel Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana a l'octubre de 2014.

El Síndic HA RECOMANAT a la Conselleria que deixi sense efecte les resolucions emeses en l'exercici 2014 i que els cobraments rebuts per este concepte (persones amb discapacitat) siguen compensats en 2015.

Tanmateix, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives manifesta que no efectuarà, d'ofici, la compensació dels cobraments indegudament percebuts, corresponents a l'exercici 2014. En tot cas, respondrà a les reclamacions judicials que presenten les persones afectades.

Esta posició de la Conselleria resulta contrària a les recomanacions del Síndic de Greuges, que ha sostingut en tot cas i sobre la base de pronunciaments jurisdiccionals, la necessitat de rescabalar els afectats per la indeguda aplicació d'un decret declarat nul de ple dret.

De la mateixa manera, i en relació amb l'aplicació en 2015 de la modificació de la Llei de taxes, la Conselleria indica que durà a terme una nova modificació de la Llei de taxes —tal com ha fet— la qual serà aplicable a partir de l'1 de gener de 2016, i que no durà a terme la devolució o compensació d'allò que s'ha cobrat en 2015, llevat dels casos en què hi estiga obligada per sentència judicial.

c) Demores en la resolució d'expedients de la prestació de renda garantida de ciutadania i falta de reconeixement dels efectes retroactius de la prestació.

4. Entitats o persones que han mantingut una especial col·laboració amb el Síndic de Greuges

Durant l'any 2015, el Síndic de Greuges ha signat un conveni de col·laboració amb 13 municipis que a continuació detallem: Almussafes, Alzira, Alfafar, Sant Joan d'Alacant, Canet lo Roig, Rafelbunyol, Morella, Callosa de Segura, Pilar de la Horadada, Montesa, Aigües, Monòver i Sueca.

També volem destacar els integrants del recentment creat Observatori del Menor del Síndic de Greuges:

Plataforma en Defensa de l'Acolliment Familiar de la Comunitat Valenciana, APIME, Fundació Diagrama, UNICEF, CÀRITAS, CREU ROJA, SAVE THE CHILDREN, Associació de Directores i Directors del País Valencià, FAPA Enric Valor d'Alacant, COVAPA/FAPA d'Alacant Gabriel Miró, Observatori del Dret Universal a la Salut CV (ODUSALUT), Federació d'Ensenyament de CCOO, Secretaria de Política Social i Igualtat d'UGT-PV, Pares 2.0; a més de persones professionals i expertes vinculades a les universitats, la psicologia, el treball social, etc.

XII. IMPLANTACIÓ DE LES TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES

Igual que altres anys, hem considerat oportú incloure-hi un apartat en què poder donar compte dels avanços tecnològics que hem adoptat en el Síndic de Greuges, i així poder explicar els avantatges que oferixen, tant per a la ciutadania que acudix al Síndic, com per a la institució mateixa. Actualment, ja ningú dubta dels avantatges que oferix a la ciutadania la gestió telemàtica a l'hora d'exercir els seus drets davant de l'Administració. Gràcies a este nou canal de comunicació s'ha augmentat la proximitat, la comoditat de gestió i s'han reduït notablement els temps de tramitació. De la mateixa manera, és obvi que la satisfacció de l'usuari està directament relacionada amb el nostre grau d'eficàcia i la qualitat dels servicis que estem prestant a la ciutadania.

Actualment, amb la plena implantació de l'expedient electrònic i la digitalització de tota la informació, qualsevol persona pot accedir al seu expedient tots els dies, a qualsevol hora i des de qualsevol punt geogràfic. Igualment, hem aconseguit un servici més transparent i pròxim a la ciutadania que reduïx les càrregues burocràtiques i afavorix una relació més eficient, senzilla i dinàmica entre ciutadania i Administració. El portal del Síndic de Greuges és avui dia la porta principal d'accés a la institució i així es venç la barrera física i temporal de la ciutadania amb les institucions públiques.

Amb la consolidació del funcionament del nostre portal web estem en condicions d'afirmar que hem aconseguit augmentar l'eficàcia i eficiència en el funcionament del Síndic. Una altra conseqüència avantatjosa d'esta nova manera de treballar és, sens dubte, la reducció de l'empremta mediambiental, ja que l'ús del paper s'ha reduït dràsticament.

Actualment, els servicis que oferim des del Portal del Síndic de Greuges de la Comunitat

Valenciana són els següents: presentació de queixes; presentació de consultes; presentació d'al·legacions o nova documentació (factures, pressupostos, etc.); conèixer l'estat de qualsevol expedient de queixa tramitat en el Síndic; verificació de documents electrònics, accés al Punt General d'Entrades de Factures Electròniques, bústia de reclamacions o suggeriments sobre el funcionament del Síndic; així com la modificació de dades personals.

Actualment, el registre electrònic funciona com a registre auxiliar del registre general d'entrada i eixida del Síndic de Greuges i per tant té la mateixa validesa. Este registre és l'encarregat de la recepció i, si escau, la remissió dels documents, sol·licituds, escrits i comunicacions que es remeten i expedisquen mitjançant signatura electrònica. Està operatiu tots els dies de l'any, durant les vint-i-quatre hores del dia, sense perjudici de les interrupcions necessàries per raons tècniques, de les quals s'informa en la pròpia seu electrònica.

El portal web del Síndic de Greuges complix amb les regles internacionals d'accessibilitat, la qual cosa implica que aquelles persones amb algun tipus de discapacitat puguen fer ús de la web, és a dir, que puguen percebre, entendre, navegar i interactuar en la pàgina web, i aportar al seu torn continguts. Igualment, també entenem per accessibilitat la capacitat de donar suport a la major part de dispositius que use la ciutadania en general.

Portal de la Transparència

Com a novetat, enguany hem inclòs un nou apartat, el Portal de la Transparència, i així hem complit amb el que estableix tant la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, com la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana.

En este sentit, en la Junta de Govern del Síndic de Greuges, duta a terme el 28 de setembre de 2015, es van aprovar les Normes sobre Transparència i el Dret d'Informació dels Ciutadans del Síndic de Greuges i es va establir la informació que calia publicar en el Portal de la Transparència disponible en la seua pàgina web.

Actualment, en este nou apartat es pot consultar informació institucional, organitzativa i de planificació; informació de rellevància jurídica; informació econòmica, pressupostària i estadística (contractació, comptes anuals, pressupostos, retribucions, facturació, etc). Així mateix, també ofereix una via per a presentar sol·licituds d'accés a informació.

Observatori del Menor

També ens agradaria destacar enguany la creació d'un altre nou apartat dins de la nostra pàgina web dedicat a l'Observatori del Menor. Este nou òrgan es va constituir el 10 de juny de 2015, i està format per més de 20 entitats vinculades a la protecció dels drets de la infància que treballen en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

En la nostra web, dins de la secció dedicada a l'Observatori del Menor, es pot consultar informació relativa als membres del plenari, els grups de treball, les actes de les reunions i una altra documentació de treball. Així mateix, està prevista la creació d'un fòrum, a disposició dels membres del Plenari, en què poder compartir informació, debatre qüestions i avançar amb màxima diligència en la realització de propostes a les diverses administracions.

Finalment, ens agradaria destacar que des d'esta institució estem impulsant la utilització d'este

canal com a via de comunicació amb el nombre més elevat d'administracions públiques possible pel bé de la ciutadania.

Dades d'interés de la pàgina web i la seu electrònica del Síndic de Greuges

A causa d'este apogeu dels mitjans electrònics de què hem parlat anteriorment, s'ha produït un lleuger augment dels tràmits duts a terme a través de la nostra web i de la nostra seu electrònica.

Segons les dades facilitades pel nostre programa informàtic SIMPLE, durant el 2015 s'han dut a terme 105.359 tràmits electrònics, i com a tals cal entendre els següents: les consultes a expedients de queixes, tant obertes com tancades, per part dels usuaris interessats; enviaments de claus; enviaments telemàtics tant a l'Administració com al ciutadà de documents relatius a expedients de queixes, etc.

L'ús dels mitjans electrònics comporta, no solament un gran estalvi econòmic i un rendiment més eficient del capital humà, sinó també la reducció de l'empremta mediambiental. Com ja hem avançat en l'apartat anterior, la implantació d'esta nova forma de treballar i relacionar-se amb la ciutadania i l'Administració està implicant un important estalvi energètic i mediambiental, i així complim un dels nostres objectius: assolir una Administració ecològica mitjançant la utilització de les TIC.

Durant l'any 2015, segons dades oferides per *Google Analytics*, un total de 34.369 persones van visitar el portal web del Síndic (pàgina web més seu electrònica), fet que va generar un total de 62.176 entrades al portal del Síndic i un total de 293.608 pàgines vistes.

Igualment, ens sembla interessant ressaltar altres paràmetres oferits per esta plataforma relatius a la ubicació geogràfica. Segons estes dades, València és la localitat que més ha utilitzat els nostres servicis web, seguida d'Alacant, Madrid, Castelló, Barcelona, Elx, Benidorm, Torrent o Alzira.

Quant a les dades demogràfiques de què disposem, el 45,85% de les persones que visiten la nostra pàgina web són dones, mentre que el 54,15% són homes. Si tenim en compte l'edat dels usuaris de la nostra pàgina web, l'interval d'edat majoritària és la compresa entre els 25 i els 50 anys.

Implantació de xarxes socials en el Síndic de Greuges

En el Síndic som plenament conscients de la importància actual de les xarxes socials i entenem que hem d'estar-hi presents. D'acord amb un recent estudi: *Redes sociales en instituciones y administraciones públicas* (Kreab Gavin Anderson 2013), més del 90 % de les institucions utilitzen les xarxes socials diàriament, amb presència i perfils institucionals en les plataformes 2.0 més populars (Twitter i Facebook principalment).

Les xarxes socials són una excel·lent plataforma de comunicació i interacció per a escoltar la ciutadania, conèixer les seues necessitats i millorar el nostre servici. El Síndic de Greuges és plenament conscient de les seues bondats, com també de la necessitat d'estar actualitzats i presents socialment. Per això, en la mesura que ens ho permeten els mitjans personals i materials, desenvoluparem i planificarem la creació de perfils en distints mitjans socials que

servisquen perquè la ciutadania se senta més pròxima a la institució del Síndic i hi tinga un comportament més actiu.

Per tot això, la Junta de Coordinació del Síndic de Greuges, després de l'elaboració d'un pla estratègic de xarxes socials, va acordar el 15 d'abril de 2015 la implantació de comptes oficials en Twitter i Facebook. El 14 de juliol de 2015, el compte de Twitter @elSíndic del Síndic de Greuges va iniciar el seu camí. En data 31 de desembre de 2015 hem llançat 554 tuits i hem obtingut els resultats següents: 356 seguidors; 811 retuits; 464 m'agrada i una taxa d'interacció de l'1.92%. L'11 de desembre de 2015, vam posar en funcionament el nostre perfil en Facebook, que actualment compta amb 269 seguidors.

El nostre objectiu és, d'una banda, difondre el nostre treball i els servicis que prestem, com també escoltar les demandes i opinions de les persones usuàries, tant respecte de l'actuació de les administracions públiques, com del mateix Síndic; i, d'una altra banda, crear una comunitat on poder compartir coneixements, conversar i intensificar la col·laboració amb altres usuaris relacionats amb la promoció i defensa dels drets de la ciutadania.

Les xarxes socials oferixen una llibertat mai vista fins ara per a generar opinió, compartir informació, i no s'han de veure com una amenaça, sinó com una oportunitat d'escoltar de manera activa el que la ciutadania vol cada moment, amb una sèrie de qualitats molt importants: informació immediata, actualitzada, no contaminada, sincera, sense intermediaris. Conèixer els nostres errors (interioritzar les crítiques i millorar els nostres servicis); conèixer el que demana la ciutadania i poder oferir-li-ho; fer que la institució siga més coneguda i que hi recorreguen quan els siga útil.

Amb la posada en marxa de canals com Twitter i Facebook hem volgut crear una comunitat per a activar la comunicació i participació ciutadana en la institució. Amb la implementació de les xarxes socials hem establert un canal bidireccional amb què qualsevol persona pot consumir i produir contingut alhora.

Avui dia, la ciutadania és crítica i exigent amb les administracions, per la qual cosa la participació ciutadana és un puntal fonamental per al seu funcionament.

XIII. CARTA DE SERVICIS DEL SÍNDIC. INDICADORS DE QUALITAT

La carta de servicis és un instrument de millora i un document que conté compromisos de qualitat als quals s'ajusta la nostra prestació de servicis, alhora que proporciona informació al ciutadà.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, en la seua carta de servicis, adquirix uns compromisos que són avaluats a través d'indicadors i que a continuació publiquem d'acord amb el que estableix l'article 24 de la carta, i en retem comptes com a compromís amb la transparència.

I. Indicadors bàsics de qualitat

- En relació amb la tramitació de queixes:

	2013	2014	2015
Nombre de queixes presentades	19.134	13.029	13.604
Temps mitjà remissió justificant de recepció	3,51	1,44	*
Temps mitjà admissió a tràmit	13,94	10,32	8,79
Temps mitjà resolució expedient	51,94	54,27	61,42

* El justificant de recepció es fa juntament amb l'admissió a tràmit de la queixa.

- Contestació de les reclamacions i els suggeriments.

En 2015 no s'ha presentat cap reclamació ni suggeriment. Quants als suggeriments, hem considerat substancialment la presentada pel Sr. Pedro Joaquín Navarro Redondo, tot especificant els terminis de resolució dels expedients de queixa per trams de 30 dies (gràfic 2.7 de l'apartat d'estadístiques).

Compromisos	Mitjana	Grau de compliment
L'horari d'atenció presencial ininterromput és de dilluns a divendres de 8.30 a 17.00 hores		100%
El 90% de les consultes sol·licitades s'atendran en un període màxim de 15 minuts		100%
El temps mitjà d'espera de les telefonades ateses no excedirà un minut		100%

II. Indicadors complementaris de qualitat

- Nombre de queixes queixes presentades: 13.604.
- Tramitades: 5.145.
- Admeses: 12.912.
- Remeses a altres defensors del poble: 175.
- Nombre de queixes en què l'Administració Pública accepta la pretensió del reclamant: 9.625.
- Nombre de resolucions efectuades: 15.106.
- Nombre de resolucions acceptades per l'Administració Pública: 8.080.
- Nombre de consultes personals i escrites ateses:

Mitjà de presentació	Nombre de consultes	
	2014	2015
Telefònica	8.642	4.324
Web/correu electrònic	10.764	9.419
Presencial	2.084	846
Total consultes	21.480	14.589

- Nombre d'entrades a la pàgina web de la institució: 293.608 pàgines vistes.
- Nombre de queixes d'ofici obertes: 32.
- Nombre d'exemplars de publicacions editats i distribuïts: cap.
- Indicadors de formació:
 - Formació del 17,14% del personal de la institució en els diversos nivells de valencià.
 - El nombre de cursos de formació realitzats pel personal propi i participació en els tallers de preparació de les Jornades de Coordinació entre les Defensories del Poble fa un total de 25 accions formatives.
 - Nombre de cursos de formació impartits a persones alienes a la institució: 16.

Continua la vigència del conveni específic de formació amb la Diputació Provincial d'Alacant a fi que el personal d'esta institució es beneficie de les accions formatives programades en les diferents àrees. S'han efectuat 20 assistències, amb un total de 883 hores lectives.

CAPÍTOL TERCER

L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA

1. Introducció

En este capítol tractarem d'explicar el treball realitzat pel personal que integra l'Oficina d'Atenció Ciutadana d'esta institució.

Com ja hem expressat en informes previs, la nostra funció no és solament prestar assessorament a la ciutadania sobre aquells assumptes que ens planteja i que poden donar lloc a un expedient de queixa davant d'esta institució, sinó que la nostra labor és molt més àmplia.

En primer lloc, cal fer constar que quan els ciutadans i ciutadanes acudixen, telefonen, o escriuen al Síndic, ho fan, en la majoria de casos, després d'un llarg temps esperant resposta de l'Administració a la seua situació. Busquen en la institució del Síndic de Greuges l'ajuda que no han trobat, i eixe és el propòsit que guia la nostra actuació diària. D'esta manera, cadascuna de les atencions prestades en esta Oficina està presidida, no sols per la nostra funció principal de vetlar pels drets i llibertats de la ciutadania, sinó també per la necessitat d'oferir, als qui han confiat en nosaltres, una resposta adequada fins i tot en aquells supòsits en què no resultarà possible obrir queixa.

Una resposta que, atenent a la qüestió plantejada, pot anar des de l'auxili necessari per a la redacció de la queixa fins a la pràctica de gestions telefòniques amb treballadors socials, lletrats, etc., o recerca de més informació per a l'interessat.

I, en última instància, en compliment de la nostra Carta de Servicis que expressament establix en l'article 6.c el dret de totes les persones usuàries del Síndic a “aconseguir orientació sobre altres possibles vies o mitjans per a canalitzar la seua petició, en el cas que no foren competència del Síndic de Greuges”, en tots aquells assumptes que excedixen la nostra

competència, derivem el ciutadà a l'organisme o entitat en què, ara poden trobar solució a la problemàtica que ens han plantejat, ara poden trobar més assessorament sobre els drets que els assisteixen.

Tot el que s'ha dit fins ací està referit a la nostra intervenció en l'inici de la relació dels ciutadans i ciutadanes amb el Síndic. L'Oficina d'Atenció Ciutadana, però, manté comunicació directa amb la ciutadania al llarg de tota la tramitació de l'expedient de queixa a través de les actuacions següents: informar de l'estat de tramitació de la queixa tantes vegades com ho demane el titular; aclarir qualsevol escrit que li haja sigut notificat i/o explicar, sovint, allò que ha informat l'Administració; prestar l'ajuda necessària per a la redacció de les al·legacions, facilitar claus per a la consulta telemàtica d'expedients, auxili per a la solució d'incidències en l'ús de la seu electrònica, etc.

Totes estes consultes sumen, en 2015, un total de 14.589. I, d'estes, 4.475 són noves consultes (és a dir, primeres consultes sobre una matèria determinada) i 10.114 constitueixen seguiments (és a dir, qualsevol tipus de consulta en relació amb una queixa ja oberta).

En este punt hem de fer referència també a les més de 13.101 consultes que els ciutadans i les ciutadanes han realitzat telemàticament sobre l'estat de tramitació del seu expedient, sense la nostra intervenció.

2. Característiques de les consultes

2.1. Comparativa amb anys anteriors

En este quadre mostrem l'evolució de les consultes que ens ha traslladat la ciutadania any rere any.

ANY	NRE. CONSULTES	DE
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	
2009	6.662	
2010	11.742	
2011	16.787	
2012	16.818	
2013	15.836	
2014	21.490	
2015	14.589	

2.2. Mitjans de presentació

La nostra finalitat és romandre prop dels ciutadans i ciutadanes i que l'accés a esta institució siga fàcil, sense que la distància geogràfica de la nostra seu, els horaris o qualsevol altra circumstància puguen constituir un obstacle per a la ciutadania a l'hora de consultar-nos.

Així, mantenim oberts els mateixos canals de comunicació que en anys anteriors als quals hem sumat els nostres comptes en Twitter (@elSindic) i Facebook (facebook.com/elsindic). De les xarxes socials s'oferix informació detallada en el capítol XIII del present Informe anual, relatiu a la “Implantació de les Noves Tecnologies en el Síndic de Greuges”.

De totes les maneres de què disposa la ciutadania per a consultar-nos, la que sol triar majoritàriament (web/correu electrònic) aglutina un total de 9.419 consultes. Òbviament, els avantatges que oferixen estos canals, ja comentats, fan que així siga.

No obstant això, hi ha un nombre de ciutadans molt important que continuen preferint contactar telefònicament amb el Síndic de Greuges (4.324).

Recordem:

Les visites presencials a la nostra seu s'atenen, sense necessitat de concertar cita prèvia, en horari continuat de 8.30 h a 17.00 h.

Per a la comunicació telefònica amb la institució, disposem d'una línia gratuïta (900 21 09 70) atesa per quatre operadores i un servei de contestador automàtic que recull les telefonades que es reben fora de l'horari d'atenció telefònica i que ens permet respondre als ciutadans i ciutadanes posteriorment.

A través de la pàgina web, de la Seu Electrònica i dels comptes de Twitter i Facebook és possible contactar amb el Síndic tots els dies de l'any, durant les vint-i-quatre hores del dia i des de qualsevol punt geogràfic.

Mitjà de presentació	Nre. de consultes 2015
Web/correu electrònic	9.419
Telefònica	4.324
Presencial	846
Total consultes	14.589

2.3 Matèries

Any rere any, prestem una especial atenció a la distribució de les consultes que rebem partint de la matèria a què fan referència, i això perquè ens facilita informació dels assumptes que més han preocupat la ciutadania.

El fet més significatiu d'enguany és, potser, que les consultes relatives a l'aplicació de la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència han descendit respecte d'anys anteriors i han deixat d'ocupar el primer lloc en la nostra classificació. Continuen sent molt nombroses (2.497), però, com diem, han passat a ocupar el segon lloc.

Per davant se situen les consultes relatives a l'Àrea d'Educació. En esta Àrea es repetixen les consultes que rebem relatives a instal·lacions docents, abonament de beques i els drets dels alumnes amb necessitats educatives especials.

Volem destacar, per la seua novetat i perquè han afectat un gran nombre de persones, les consultes relatives al compliment de la legislació vigent sobre espais educatius i les rebudes sobre la implantació de la jornada contínua en els centres educatius.

També hem atés consultes sobre les queixes formulades a esta institució quant a l'exclusió de la docència en valencià en diverses facultats de la Universitat de València i de la Politècnica.

Finalment, volem donar compte que, sobre la matèria d'educació, es van posar en contacte amb l'Oficina d'Atenció Ciutadana del Síndic un important grup de mares i pares d'alumnes preocupats pel fet que els xiquets d'infantil que s'orinaven al damunt no eren canviats fins que no arribaven els pares, després de ser avisats pel centre educatiu. Les consultes van donar lloc a diverses queixes que es troben en tràmit en estos moments.

Pel que fa a la dependència, ja hem dit que s'ha produït un descens respecte d'anys anteriors i, quant al contingut concret d'estes consultes, s'han referit sobretot a la demora de l'Administració a l'hora de reconèixer els drets que recull la Llei 39/2006 i l'abonament de les prestacions als ciutadans i ciutadanes.

Hem de mencionar també que el canvi de Govern en la Generalitat i algunes de les mesures que este ha anunciat han donat lloc, d'una banda, a l'augment de les consultes sobre la tramitació d'estos expedients i, d'una altra banda, a noves consultes en este camp, com ara les referides a l'augment de la quantia de les prestacions que van ser minorades pel RD 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per a garantir l'estabilitat pressupostària i el foment de la competitivitat, desplegat per l'Ordre 21/2012, de 25 d'octubre.

En tercer lloc se situen les més de 1.635 consultes relatives a urbanisme i habitatge, de les quals 882 són relatives a habitatge i 753 a urbanisme.

En matèria d'habitatge la majoria de consultes es referixen a qüestions diverses relacionades amb els habitatges socials, i hi destaquen majoritàriament aquelles que fan referència a la demora de l'Administració en l'adjudicació de cases de promoció pública per a qui no té recursos econòmics suficients per a accedir a un habitatge digne. Molt nombroses han sigut també les consultes relatives al reconeixement i pagament de subvencions (ajudes al lloguer, xec accés habitatge, ajudes a la rehabilitació de cases, etc.), i les rebudes sobre la no-admissió de les sol·licituds de pròrroga a la subsidiació del préstec hipotecari.

Les consultes sobre servicis socials pugen a 981, de les quals destaquen quantitativament les referides a la tramitació de la renda garantida de ciutadania.

Les consultes sobre contaminació acústica en què la font de contaminació és una activitat industrial o mercantil generen també multitud de consultes i s'inclouen en medi ambient, un tema sobre el qual hem tingut 952 consultes.

Amb xifres molt semblants (947), apareixen enguany les consultes relatives a l'ocupació pública (també el nombre de queixes sobre esta matèria ha crescut al llarg dels últims anys). En este camp hem rebut moltes consultes sobre la situació dels funcionaris interins.

Matèries	Queixes	%
Educació	4.088	28,02%
Atenció a la dependència	2.497	17,12%
Urbanisme i habitatge	1.635	11,21%
Servicis socials	981	6,72%
Medi Ambient	952	6,53%
Ocupació pública	947	6,49%
Queixes relatives a altres àmbits d'actuació pública	557	3,82%
Servicis locals	550	3,77%
Sanitat	489	3,35%
Règim jurídic	462	3,17%
Competència d'altres defensors	365	2,50%
Infància i joventut	286	1,96%
Hisenda pública	271	1,86%
Juridicoprivats	202	1,38%
Ordenació i control del trànsit urbà	138	0,95%
Ús del valencià	79	0,54%
Drets de gènere	35	0,24%
Mediació	22	0,15%
Béns	21	0,14%
Festes i platges	12	0,08%
TOTAL	14.589	100,00%

2.4 Consultes per Administració afectada

No es produïxen variacions significatives respecte d'anys anteriors quant a l'Administració a què es referixen les consultes que ens han fet. Així, l'Administració autonòmica és la destinatària de la majoria de consultes que arriben a 10.225.

Administració	Queixes	%
Autonòmica	10.225	70,09%
Local	3.896	26,71%
General de l'Estat	280	1,92%
Privada o inconcreta	188	1,29%
Total	14.589	100,00%

2.5 Consultes per província d'origen

Quant a la procedència geogràfica de les consultes, en 2015, a diferència d'anys anteriors, la majoria de consultes procedeixen de la província d'Alacant i no de València.

Província	Queixes	%
Alacant	7.877	53,99%
València	5.459	37,42%
Castelló	1.109	7,60%
Altres	144	0,99%
Total	14.589	100,00%

3. Conclusions

1. Durant l'any 2015 hem atés un total de 14.589 consultes per part de l'Oficina d'Atenció Ciutadana. D'altra banda, s'hi ha produït 13.101 accessos telemàtics per part dels ciutadans i ciutadanes a l'estat de tramitació del seu expedient. Estos accessos telemàtics han de ser distingits de les consultes telemàtiques, ja que en estes últimes intervé l'Oficina d'Atenció Ciutadana, mentre els primers són fets per la ciutadania sense la nostra intervenció.
2. El mitjà més utilitzat per a contactar amb el Síndic és la web i el correu electrònic, que sumen un total de 9.419 consultes.
3. Atenent a la matèria, enguany les consultes de dependència han deixat de ser les més nombroses. La matèria sobre la qual hem rebut més consultes ha sigut Educació (4.088 consultes que representen un 28.02%).
4. El 70.09 % de les consultes es referixen a l'Administració autonòmica.
5. Quant a la procedència geogràfica de les consultes, la majoria són de la província d'Alacant (53,99%), a diferència dels anys anteriors que procedien de València.

CAPÍTOL QUART

ACTIVITATS DEL SÍNDIC

1. Resum de les principals activitats

En este apartat donem compte de la nostra activitat institucional al llarg de l'any 2015. En este sentit, destacarem no sols les activitats organitzades per esta institució, sinó també aquelles en què hem participat. Així mateix, volem incidir en el fet que les actuacions desenvolupades des del Síndic s'han dut a terme dins d'una situació econòmica molt delicada i amb uns pressupostos molt limitats, cosa que ha repercutit de manera considerable en la posada en marxa de noves iniciatives.

Igualment, no hem especificat, sobretot per raons de confidencialitat, aquelles reunions amb ciutadans, associacions i la resta d'organitzacions que acudixen al Síndic per a plantejar les seues consultes i traslladar les seues preocupacions. Tampoc hem detallat en este document les reunions de treball que els responsables de la institució han mantingut amb diferents col·lectius o representants de l'Administració amb la finalitat de facilitar la tramitació dels expedients de queixes. Ara bé, estes últimes trobades poden ser consultats en la nostra pàgina web.

2. Relacions institucionals

2.1. XXX Jornades de Coordinació de Defensor del Poble

El síndic de greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi, i els adjunts Ángel Luna i Carlos Morenilla van participar, durant els dies 17 i 18 de setembre de 2015, en les XXX Jornades de Coordinació de Defensors del Poble que en esta edició van tindre lloc al Parlament de Cantàbria (Santander).

Prèviament a les Jornades de Coordinació, a manera de taller preparatori, el 2 de juny de

2015 es va dur a terme una reunió a la seu del Valedor do Pobo de Galícia (Santiago de Compostel·la) sobre el dret constitucional a l'habitatge. En este taller va participar Rafael Simons, tècnic jurídic de l'Àrea d'Habitatge del Síndic, juntament amb altres experts de les diverses defensories.

Les jornades de coordinació de defensors del poble són reunions de treball, de caràcter anual, que congreguen els titulars i representants de les institucions de defensors del poble autonòmiques i de l'estatal. El principal objectiu d'estes trobades és facilitar l'intercanvi d'experiències i la reflexió sobre qüestions relacionades amb la problemàtica de les queixes que presenta la ciutadania. Igualment, en este fòrum es debaten mesures sobre el funcionament de totes les oficines de defensors.

La trobada del 2015 es va dedicar a analitzar el dret constitucional a l'habitatge i la funció de l'habitatge públic en la societat actual. La conferència inaugural va ser impartida per Marcos Vaquer Caballería, catedràtic de Dret Administratiu de la Universitat Carlos III de Madrid i exsubsecretari del Ministeri d'Habitatge, amb el títol "El derecho a la vivienda en el régimen constitucional español".

Durant la sessió de treball del dijous 17, el síndic va participar com a ponent en una taula per a parlar sobre l'habitatge públic buit. En la seua intervenció el síndic va manifestar la seua preocupació davant del fenomen dels habitatges públics buits, uns recursos que, per la seua mateixa naturalesa i finalitats, haurien d'estar sempre mobilitzats. És a dir, no hauria d'existir cap habitatge pertanyent al parc públic que romanguera desocupat. La seua ponència també posava de manifest els problemes de control, inspecció i sanció per part de l'Administració sobre el parc d'habitatge protegit, especialment en compravenda. Encara que totes les normatives autonòmiques preveuen clàusules destinades a garantir l'ús de l'habitatge per la persona adjudicada i sanciona l'incompliment de les obligacions d'ocupació, l'experiència demostra que de vegades això no és suficient, ja que l'Administració, en la gran majoria de casos, no té coneixement d'estes conductes llevat de quan té lloc la denúncia per part d'una tercera persona.

Per tot això, el síndic efectuava una clara aposta per la gestió de l'habitatge públic en règim de lloguer, ja que entenia que hi ha un control més pròxim, directe i efectiu dels recursos per part, tant del departament amb competències en matèria d'habitatge, com dels servicis socials.

Al llarg de les jornades, també es van exposar les conclusions del taller realitzat a Santiago de Compostel·la sobre "La funció de l'habitatge de caràcter públic en la societat actual" i es va analitzar en profunditat, des d'una perspectiva internacional, el dret a un habitatge adequat.

A continuació publiquem el contingut íntegre de la Declaració que van consensuar els representants del Defensor del Poble, el Defensor del Poble Andalús, el Síndic de Greuges de Catalunya, el Valedor do Pobo de Galícia, el Diputat del Comú de Canàries, l'Ararteko del País Basc, el Justícia d'Aragó, el Procurador del Comú de Castella i Lleó i el Defensor del Poble de Navarra i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

DECLARACIÓ

1a. Resulta necessari que els poders públics donen resposta a un dels principals problemes que afligixen els ciutadans al nostre país, com és la situació d'aquells que no poden disposar d'un habitatge digne i adequat, un problema que s'ha fet més visible amb la situació de crisi econòmica que ha viscut el nostre país.

Els defensors del poble recordem que la Constitució considera l'accés al gaudi d'un

habitatge digne i adequat un dret constitucional en el títol I dels drets i deures dels ciutadans (article 47), i que correspon als poders públics de l'Estat social (article 1) assegurar este dret a través de la legislació positiva (tant estatal com autonòmica) i dotar-lo d'un contingut concret i exigible davant de l'Administració i els tribunals de justícia, com també disposar dels recursos suficients per a fer efectiu este dret dels ciutadans en atenció a les circumstàncies familiars, personals i econòmiques d'estos (article 53 de la Constitució).

Per això, instem l'Estat i les comunitats autònomes que impulsen la legislació suficient que garantisca este dret constitucional i que, a través dels pressupostos respectius, doten de recursos les administracions competents per a materialitzar-lo a favor dels ciutadans que ho necessiten.

2a. Demanem a les administracions públiques que augmenten i reforcen el parc d'habitatge públic en lloguer.

3a. Seria necessari disposar d'informació i de dades fiables en cada territori sobre la necessitat real d'habitatge, l'evolució dels preus de les cases protegides en comparació amb els preus de les lliures, el parc públic de cases de lloguer i, en general, sobre els instruments bàsics que permeten una estadística útil per al disseny de les polítiques públiques d'habitatge.

4a. Cal reservar un percentatge dels habitatges als col·lectius vulnerables i persones amb especial necessitat d'habitatge.

5a. Considerem més just que l'adjudicació d'habitatges de protecció pública es faça d'acord amb un sistema de baremació prèviament establert i no per sorteig. Cal reforçar la publicitat, transparència, celeritat i eficàcia dels procediments d'adjudicació d'habitatges.

6a. Cal definir i regular el concepte d'habitatge buit i impulsar el seu correcte inventari, dinamitzar la posada a disposició en el mercat de lloguer d'habitatges protegits deshabitats i, en cas contrari, adoptar mesures d'intervenció pública.

7a. Cal implantar registres d'habitatges protegits o millorar els que ja existixen, en què siguin inscrits tots els habitatges existents. Estos registres han de contindre dades suficients per a permetre un control fiable del nombre d'habitatges i, a més, han d'estar dissenyats de manera homogènia en les diverses comunitats autònomes.

8a. En relació amb les ajudes a l'habitatge, proposem que es revisen i que es millore la seua gestió per a evitar el retard en la resolució de les que hi ha convocades i en el pagament d'aquelles ja reconegudes.

Cal fer efectiu el sistema d'ajudes per al foment del lloguer, la rehabilitació edificatòria i la regeneració i renovació urbanes.

Cal millorar la fiscalitat de l'habitatge i alleujar l'esforç per a mantindre's en l'habitatge per a les persones que, per circumstàncies sobrevingudes no imputables a elles, no puguem fer front a les seues obligacions.

9a. Cal fer efectius els patrimonis públics de sòl i estudiar la creació per les comunitats autònomes de patrimonis o bancs de sòl públic destinats a la construcció d'habitatges de protecció oficial o promoció pública.

10a. La Societat de Gestió d'Actius Procedents de la Reestructuració Bancària (SAREB) i el Fons Social de Vivendes (FSV) són actors qualificats del mercat d'habitatge. Considerem que en política d'habitatge s'han de tindre en compte les borses d'habitatge, entre estes les de la SAREB, les entitats financeres i el FSH.

Cal ampliar els supòsits i flexibilitzar els requisits perquè les persones i famílies que han perdut les seues cases puguem accedir a les que nodriuen el Fons Social d'Habitatge.

2.2. Congrés de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman

La institució del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana és membre de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman, una agrupació que reuneix més de 75 oficines de defensors del poble, procuradors, comissionats i presidents de comissions públiques de drets humans dels països iberoamericans d'àmbit nacional, autonòmic o provincial.

L'objectiu primordial de la Federació és ser un fòrum de discussió per a la cooperació, l'intercanvi d'experiències i la promoció, difusió i enfortiment de la institució de l'Ombudsman en les regions geogràfiques de la seua jurisdicció. Més concretament, entre altres finalitats específiques pretén fomentar, ampliar i enfortir la cultura dels drets humans en els països les defensories dels quals formen part de la FIO; establir i mantindre relacions de col·laboració amb organitzacions no governamentals que procuren el respecte, la defensa i promoció dels drets humans, com també promoure estudis i investigacions sobre aspectes de la seua competència, amb la finalitat de donar suport a l'enfortiment de l'Estat de dret, el règim democràtic i la convivència pacífica dels pobles.

Els països que actualment integren la FIO són Andorra, Argentina, Bolívia, el Brasil, Colòmbia, Costa Rica, l'Equador, El Salvador, Espanya, Guatemala, Hondures, Mèxic, Nicaragua, Panamà, el Paraguai, el Perú, Portugal, Puerto Rico, Uruguai i Veneçuela.

La FIO es reuneix anualment en una assemblea general a fi de fer balanç, aprovar informes que li sotmet el comitè directiu i emetre declaracions i comunicats públics per a fer efectiu els seus objectius. Esta assemblea es fa durant dins del marc d'un congrés en què es debaten temes d'actualitat i transcendència i s'intercanvien experiències d'interès mutu.

L'adjunt primer, Ángel Luna, va assistir al XX Congrés de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman que es va fer a Montevideo del 9 a l'11 de novembre de 2015. El tema central de la trobada va ser el dret d'accés a la informació pública i la labor de les defensories a l'hora de vetlar pel seu compliment.

En el marc d'este congrés es van fer les reunions de les cinc xarxes temàtiques que té la FIO: defensoria de la dona, comunicadors, infància i adolescència, i migrants i tràfic de persones. La institució del Síndic va estar present en dues d'estes reunions temàtiques de què donem compte a continuació.

2.3. Xarxa de Migrants i Tràfic de Persones

L'adjunt primer del Síndic, Ángel Luna, va participar en la reunió de la Xarxa Temàtica sobre Migrants i Tràfic de Persones de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO) que es dur a terme en el marc del Congrés de la FIO. Durant la trobada els participants van fer balanç i compliment del Pla de Treball 2015 i es van traçar les accions que cal realitzar durant el següent període.

Esta comissió es va establir l'any 2013 a Puerto Rico, durant l'assemblea general, en la qual, per unanimitat dels seus membres, van aprovar la seua creació per a la coordinació, l'enfortiment, la promoció i protecció dels drets humans de les persones migrants i les víctimes de tràfic d'éssers humans, amb uns objectius clarament definits:

- La comprensió dels fenòmens del tràfic d'éssers humans i la migració, com també de tots els seus components relacionats, per a així poder defensar i exigir els drets humans de les persones afectades que hi són afectades, a més de crear espais especialitzats en la defensa d'eixos drets en les defensories del poble, procuradores i

comissions de drets humans en funció.

- Prioritzar quatre línies de treball en cadascuna de les institucions de defensors del poble integrants de la FIO: investigació, capacitació, difusió i denúncia de temes vinculats amb la vulneració dels drets humans de les víctimes del tràfic d'éssers humans i dels migrants.

- Treballar de manera articulada i coordinada, a fi de contribuir a protegir, promoure i difondre els drets de les persones en situació de migració i la lluita contra el tràfic de persones.

- Generar propostes de solució davant de problemes comuns o d'aquells que necessiten accions conjuntes dins dels països membres de la FIO.

- Elaborar una estratègia conjunta i integral de promoció dels drets humans amb enfocament en les migracions i la lluita contra el tràfic d'éssers humans.

- Introduir en les estructures organitzacionals de les institucions membres de FIO la temàtica de migració i tràfic d'éssers humans amb enfocament de gènere, generacional i d'interculturalitat.

2.4. Xarxa de Defensoria de la Dona

En el marc de la XX Assemblea General Ordinària i el Congrés Internacional de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO) va tindre lloc la reunió anual de la Xarxa de Dones, en què va participar la tècnica experta en matèria d'igualtat i drets de gènere del Síndic, Consuelo Catalá Pérez.

Durant la trobada es va informar sobre els avanços del Pla de Treball 2015 i es va debatre sobre els plantejaments que hauria d'incloure el pla de treball corresponent a 2016. Així mateix, es va redactar i es va aprovar la Declaració de la Xarxa sobre Drets Sexuals i Reproductius i es va presentar l'informe de seguiment de la Declaració sobre Participació Política de les Dones, realitzada en 2015, i sobre la qual les defensories van treballar durant l'any en curs.

En el marc de la reunió de la Xarxa es va presentar el sisé quadernet que va editar l'equip coordinador, titulat "Cap a la igualtat real en l'exercici del dret a la participació política de les dones", els comentaris del qual van ser a càrrec de la politòloga de l'Uruguai, Niki Johnson.

També es van elegir les coordinadores de la regió andina i d'Amèrica del Nord, i les designades van ser: Betty Pinto, de la Defensoria del Poble de l'Estat Plurinacional de Bolívia, i Norma Inés Aguilar León, de la Comissió Nacional de Drets Humans de Mèxic, respectivament.

A continuació reproduïm, pel seu interès, la Declaració de la Xarxa sobre els Drets Sexuals i Reproductius

DECLARACIÓ SOBRE ELS DRETS SEXUALS I DRETS REPRODUCTIUS DE LES DONES

En el marc de la XX Assemblea General i el Congrés Anual de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO) realitzat a la Ciutat de Montevideo, del 9 a l'11 de novembre de 2015, la Xarxa de Defensories de les Dones de la FIO.

CONSIDERANT:

1. Que els drets sexuals i drets reproductius són drets humans, per tant són facultats inherents a totes les persones i que els permeten desenvolupar-se

plenament, per la qual cosa han de ser respectats, protegits i garantits pels estats, sense cap distinció.

2. Que històricament les potestats actualment reconegudes com a drets sexuals i drets reproductius sorgixen a partir de la Conferència Internacional sobre Població i Desenvolupament (CIPD), realitzada al Caire en 1994, on per primera vegada es va utilitzar el concepte “drets reproductius” i es van reconèixer com a tals: el dret de les dones a decidir el nombre de fills i filles així com l'interval de naixement entre ells, el dret a la informació per a prendre este tipus de decisions; així mateix, és concebuda també la salut sexual i la salut reproductiva com un dret. I que la majoria dels països inclou la interrupció voluntària de l'embaràs en esta classificació.

3. Que quant als “drets sexuals”, la doctrina assenyala que constituïxen un univers a part dels drets reproductius perquè es tracta de la “sexualitat” de les persones, fet que no sempre comporta la reproducció. Dins d'estos drets es poden mencionar: el dret a la vida, la salut, l'educació sexual integral, l'accés a mètodes anticonceptius, la intimitat, a tindre una sexualitat activa o no, a l'orientació sexual i a la identitat de gènere.

4. Que es reconeixen altres drets vinculats als drets sexuals i drets reproductius, com ara: a una vida lliure de violència, a la igualtat i no-discriminació, la llibertat, la seguretat i integritat personal, la informació adequada i oportuna, l'ocupació i la seguretat social.

5. Que es reconeix que totes les formes de violència contra les dones limiten la seua capacitat de gaudir dels seus drets humans, en especial els relacionats amb els drets sexuals i drets reproductius, ja que la violència sexual contra les xiquetes, adolescents i dones impedeix l'exercici dels drets reconeguts en la Convenció per a l'Eliminació de totes les Formes de Discriminació contra la Dona (1979), la Convenció dels Drets del Xiquet (1989) i la Convenció Interamericana per a Previndre, Sancionar i Eradicar la Violència contra la Dona (1994).

6. Que els estats, en ratificar les convencions, tenen l'obligació de desenvolupar legislació, polítiques i programes orientats a previndre, atendre, sancionar i eradicar la violació dels drets sexuals i drets reproductius que és una forma de violència de gènere.

7. Que es reconeixen els avanços que en l'àmbit regional i nacional s'han produït en adoptar legislació i polítiques d'igualtat que contenen conceptes i enfocaments que han contribuït a la promoció i protecció dels drets de les dones i a l'aplicació del principi d'igualtat i no-discriminació.

8. No obstant això, es requereix un esforç més gran per a garantir en tots els països de la regió iberoamericana els drets sexuals i drets reproductius, d'acord amb els estàndards internacionals i regionals que estableixen una àmplia gamma d'obligacions per als estats a fi d'assegurar: l'accés universal als servicis integrals de salut sexual i salut reproductiva, els beneficis del progrés científic, el ple gaudi dels drets sexuals i la presa de decisions de manera lliure, informada i responsable.

ACORDA:

1. Promoure programes d'educació sexual integral no discriminatòria, lliure de prejudicis, comprensible i científica, que contribuïsquen a garantir els drets de les xiquetes, adolescents i dones adultes.

2. Vetlar pel respecte als drets sexuals i drets reproductius, que assegurin l'accés a servicis de salut disponibles, acceptables, oportuns, segurs, amb calidesa i qualitat.

3. Promoure i vigilar que les polítiques públiques assolisquen la disminució de la taxa de morbimortalitat materna.

4. Impulsar que es destine pressupost suficient per a programes de drets sexuals i drets reproductius, en particular càncer de mama i càncer de coll uterí.

5. Continuar treballant en l'impuls de polítiques públiques de dret a una maternitat lliure, consentida i responsable. I en els supòsits legals d'avortament, que siga practicat en condicions de salut, seguretat i gratuïtat.

6. Impulsar l'adopció de legislació i polítiques públiques que incorporen la violència obstètrica com un tipus de violència contra les dones i incidir en l'eliminació de pràctiques discriminatòries de gènere existents en l'àmbit de la salut, que redunden en un tracte humanitzat envers les xiquetes, adolescents i dones.

7. Promoure la generació de dades estadístiques desagregades, oportunes, clares, veraces i accessibles que permeten conèixer la situació dels drets sexuals i drets reproductius de les dones, particularment aquelles en especial condició de vulnerabilitat per la seua edat, etnicitat, discapacitat, dones amb VIH i SIDA, en situació migratòria, ubicació geogràfica, dones privades de llibertat i condició socioeconòmica.

8. Vetlar perquè es garantisca l'accés a la justícia de les dones que a qui s'han vulnerat els seus drets sexuals i drets reproductius.

9. Fer el seguiment i incidir perquè els estats complisquen les obligacions i recomanacions realitzades pels organismes internacionals vinculats als drets sexuals i drets reproductius.

La declaració està signada per: Gabriela Moffson, Defensoria del Poble de Ciutat Autònoma de Buenos Aires, Argentina; Julia Hernández Valls Arateko-País Basc, Espanya; Elena Goirena, Defensoria del Veí de Montevideo, Uruguai; Gabriela Hernández Valdés, Procuradoria de Drets Humans de l'Estat de Guanaguato, Mèxic; Consuelo Catalá Pérez, Síndic Greuges Comunitat Valenciana, Espanya; María del Mar Monroy García, Comissió de Drets Humans del Districte Federal, Mèxic; Norma Inés Aguilar León, Comissió Nacional dels Drets Humans, Mèxic; Rodolfo Casanova Valle, Comissió de Drets Humans Jalisco, Mèxic; María Amèrica González, Defensoria del Poble de Buenos Aires, Argentina; Mariana Sheehan, Procuradoria Penitenciària Argentina; Aline Mancino L Caixeta, Procuradoria Federal dels Drets dels Ciutadans de Brasil; Fabiola Corte Real, Procuradoria Federal dels Drets dels Ciutadans de Brasil; Betty Pinto Morales, Defensoria del Poble de l'Estat Plurinacional de Bolívia; Andrea Galaverna, Defensoria del Poble de Bariloche, Argentina; Mariana González Guyer, Institució Nacional de Drets Humans i Defensoria del Poble d'Uruguai; Rosana Medina Ciceri, Institució Nacional de Drets Humans i Defensoria del Poble d'Uruguai; Adelalda Entenza; Defensoria del Veí de Montevideo, Uruguai; Susana Rodríguez Caro, Defensoria del Poble de Colòmbia; Melba Adriana Olvera Rodríguez, Comissió Estatal de Drets Humans Baixa Califòrnia, Mèxic; Belkis Saavedra, Defensoria del Poble de Panamà; Ignacio F. Lara, Defensoria del Poble de la Província de Buenos Aires, Argentina; Montserrat Solano Carboni, Defensoria dels Habitants de Costa Rica; Iris M Ruiz, Procuradora del Ciutadà de Puerto Rico; Ana Agostino, Defensoria del Veí de Montevideo, Uruguai; Carmen Comas Mata, Defensoria del Poble d'Espanya.

2.5 Programa Europeu de Suport a l'Establiment del Defensor del Poble turc

La institució del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana ha participat en un projecte finançat íntegrament per la Unió Europea, que té com a principal objectiu donar suport a Turquia en els seus primers passos amb l'oficina del defensor del poble i oferir-li assessorament per a ajudar a fer que es consolide esta institució de nova creació (2013) en el país euroasiàtic. Les institucions encarregades de liderar i posar en marxa este projecte han sigut el Defensor del Poble d'Espanya i el Défenseur des Droits, de França, amb la col·laboració de la Fundació Internacional i per a Iberoamèrica d'Administració i Polítiques Públiques (FIIAPP).

El programa, que té una duració de 24 mesos, pretén promoure i millorar el funcionament d'esta institució en termes de respecte de les llibertats i els drets humans, la transparència, la

justícia i el bon govern. La col·laboració del Síndic de Greuges ha estat promoguda per l'oficina del Defensor del Poble d'Espanya i ha comportat diverses activitats.

D'una banda, amb la participació del tècnic especialista en Administració local, urbanisme i medi ambient, Miguel Ángel Blanes Climent, en un taller de treball dut a terme del 20 al 23 d'octubre de 2015 a la seu del Defensor del Poble turc a Ankara. En esta activitat el personal del defensor del poble turc va rebre sessions formatives sobre assumptes relatius a: abocaments industrials, contaminació acústica, subministrament d'aigua, la participació pública en els plans urbanístics, falta de coordinació entre administracions, expropiacions i mecanismes de compensació, llicències urbanístiques.

De la mateixa manera, està previst que durant el primer trimestre de l'any 2016 participen en tallers formatius semblants Consuelo Catalá Pérez, en qualitat d'experta de la matèria d'igualtat i servicis socials i Pedro García Beviá, com a tècnic especialista en l'àrea de sanitat i ocupació pública.

D'altra banda, del 9 al 13 de novembre de 2015, una delegació de funcionaris del defensor del poble turc es va desplaçar a l'oficina del Síndic de Greuges per a conèixer de primera mà el funcionament de la nostra institució. Al llarg de distintes sessions de treball realitzades a la nostra seu, la delegació turca va tindre l'oportunitat d'analitzar casos pràctics d'expedients de queixa tramitats pel Síndic en matèria d'educació, servicis socials, ocupació pública, menors, medi ambient, servicis locals, urbanisme i habitatge. Així mateix, els participants van tindre l'oportunitat de conèixer el funcionament de la nostra institució i els nostres procediments a l'hora de tramitar els expedients de queixa.

Les sessions de treball, que es van dur a terme a la seu del Síndic, es van intercalar amb visites institucionals a l'Ajuntament i la Diputació d'Alacant, així com una activitat que es va desenvolupar a la Casa Mediterrani i una trobada al Centre de Menors Natzaret.

2.6 Reunions amb les defensories autonòmiques i estatal

El 13 de març de 2015, l'adjunt primer, Ángel Luna, va participar en una reunió juntament amb altres representants de les oficines de defensories del poble autonòmics a Madrid, en la qual es va debatre sobre l'aforament i altres temes de coordinació entre defensories.

El 2 de juny de 2015, l'adjunt primer del Síndic, Ángel Luna, va participar en una reunió de treball de tots els defensors espanyols al Parlament de Galícia, on van mantindre una trobada amb la seua presidenta, Pilar Rojo Noguera. En esta trobada els defensors van abordar assumptes relacionats amb el funcionament i tramitació d'expedients d'estes institucions i van forjar canals de cooperació en la resolució de les queixes i de nous problemes plantejats per la ciutadania.

El 7 de setembre de 2015, el secretari general del Síndic, José Antonio Ivars Bañuls, va interindre en la reunió de secretaris generals de les defensories per a coordinar la manera en què es presenten les dades dels respectius informes anuals.

2.7 Observatori del Menor del Síndic de Greuges

Per decisió del Síndic de Greuges, ratificada en Junta de Coordinació del 28/09/2015, es va constituir l'Observatori del Menor del Síndic de Greuges, una comissió de treball de caràcter

permanent que aborda els problemes de la infància amb el propòsit de comprovar si els drets i les llibertats d'este col·lectiu estan sent garantits, i motivar l'actuació del defensor quan la situació ho requerisca. La comissió, presidida pel síndic, està formada per professionals de l'àmbit de la defensa dels drets de la infància i l'adolescència en tots els seus vessants (educatiu, sanitari, de servicis socials, etc.).

El principal objectiu de l'Observatori del Menor és crear un espai de reflexió en què tots els professionals, des de les seues respectives perspectives i àmbits d'actuació, puguen detectar i traslladar possibles vulneracions en els drets dels menors. Així mateix, també pretén fer la institució del Síndic més visible i accessible a este col·lectiu, com també promoure el coneixement dels seus drets. En este sentit, el Síndic ha creat un espai propi per a l'Observatori del Menor dins de la seua pàgina web (www.elsindic.com) en què es publiquen totes les seues actuacions i els seus informes.

Actualment, el plenari de l'Observatori està format pels membres següents: Plataforma en Defensa de l'Acolliment Familiar de la Comunitat Valenciana, APIME, Fundació Diagrama, UNICEF, CÀRITAS, CREU ROJA, SAVE THE CHILDREN, Associació de Directores i Directors del País Valencià, FAPA Enric Valor d'Alacant, COVAPA/FAPA d'Alacant Gabriel Miró, Observatori del Dret Universal a la Salut CV (ODUSALUD), Federació d'Ensenyament de CCOO, Secretaria de Política Social i Igualtat d'UGT-PV, Pares 2.0; a més de professionals i experts vinculats a universitats, psicòlegs, treballadors socials, etc.

Durant este primer any de funcionament, el Plenari de l'Observatori ha mantingut dues reunions, les actes de les quals poden ser consultades en la nostra pàgina web.

2.8 Observatori de la Vulnerabilitat del Síndic de Greuges

L'1 de desembre de 2015, la Junta de Coordinació del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana va aprovar la creació de l'Observatori per a la Defensa dels Drets de les Persones en Situació de Vulnerabilitat. Es tracta d'un espai comú en què mantindre contacte permanent amb professionals i entitats que desenvolupen la seua labor en l'àmbit de la discapacitat, la dependència, l'atenció a persones majors i a altres col·lectius en situació d'especial vulnerabilitat com poden ser les persones en risc d'exclusió social.

L'objectiu principal de l'Observatori és conèixer, analitzar i valorar els problemes que, diàriament, afecten els grups socials abans mencionats i motivar l'actuació del defensor quan la situació ho requerisca. És, per tant, un instrument de suport a la labor del Síndic a l'hora de vigilar els escenaris de risc que pogueren derivar en situacions de vulneració de drets i d'elaborar recordatoris de deures legals, recomanacions i suggeriments dirigits a les administracions públiques valencianes.

Així mateix, este òrgan de participació està concebut com un espai en què analitzar les tendències de futur que puguen condicionar els drets i llibertats d'estes persones, de manera que siga factible proposar a l'Administració actuacions preventives. Igualment, també és objectiu de l'observatori fer la institució del Síndic més visible i accessible a estos col·lectius, i realitzar una labor de sensibilització i conscienciació sobre la defensa de la igualtat d'oportunitats i de la no-discriminació.

L'Observatori de la Vulnerabilitat del Síndic, que començarà a funcionar a principis de l'any 2016, actuarà en ple i en comissions de treball. El ple tindrà una representació plural dels

distints sectors de la societat civil interessats en la promoció i protecció dels drets de les persones majors, persones amb discapacitat, persones amb dependència i d'altres col·lectius en situació de vulnerabilitat.

Per tant, hi estaran representades les organitzacions socials i professionals (de metges, advocats, psicòlegs, treballadors socials, educadors socials, etc.), les ONG de defensa dels drets dels col·lectius indicats, organitzacions sindicals, les universitats i experts/es en la matèria. Les seues reunions tindran caràcter trimestral i estarà oberta la possibilitat de fer sessions extraordinàries a petició d'algun/a dels seus integrants i atenent a la urgència de l'assumpte que calga tractar. També s'hi preveu la creació de comissions de treball quan les característiques dels assumptes que calga tractar ho requerisquen.

2.9 Jornada de Protecció a la Infància: noves oportunitats

El 18 de novembre de 2015, la institució del Síndic de Greuges va organitzar una jornada de treball que portava com a títol «La Protecció a la Infància: noves oportunitats». La vicepresidenta de la Generalitat i consellera d'Igualtat i Polítiques Inclusió, Mónica Oltra, va ser l'encarregada d'inaugurar la trobada que va congrega quasi 300 professionals de l'àmbit de la infància i joventut, com també membres de ONG i altres plataformes que treballen en la defensa i protecció dels menors.

Després de la inauguració, Jorge Cardona, catedràtic de Dret Internacional Públic de la Universitat de València i membre del Comité de Drets del Xiquet de l'ONU, va impartir la ponència «El interés superior del menor a ser oído y escuchado. El protocolo facultativo a la Convención de Derechos del Niño relativo a un procedimiento de comunicaciones». El ponent, a més d'explicar la labor que es duu a terme des d'este òrgan de les Nacions Unides, va aplaudir la reforma legal del menor quant al concepte de "l'interés superior del menor". Amb la nova llei que modifica el sistema de protecció a la infància, segons va indicar l'expert, l'interés superior del xiquet passa a ser un dret i deixa de ser un principi interpretatiu.

Per la seua banda, Teresa Gisbert, fiscal cap de la Fiscalia Provincial de València, hi va intervindre amb la seua ponència «Modificaciones del sistema de protección a la infancia y la adolescencia, introducidas por la Ley 26/2015, de 28 de julio y la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio. Posibles repercusiones en el sistema de protección a la infancia de la Comunidad Valenciana». Gisbert va prestar especial atenció al reconeixement del menor com a víctima en els casos de violència de gènere i també va destacar les novetats que recull la llei pel que fa al tràfic d'éssers humans.

Finalment, hi va intervindre la directora general de Servicis Socials de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, Mercé Martínez i Llopis, per a parlar sobre «El sistema de protecció a la infància a la Comunitat Valenciana. Modificacions previstes després de l'aprovació de la legislació estatal en la matèria». Durant la seua comunicació va anunciar les principals mesures que s'adoptaran des de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, com ara potenciar i fomentar l'acolliment familiar o la creació de recursos d'emancipació dels tutelats en complir els 18 anys.

2.10 Convenis institucionals signats durant 2015

A continuació donem compte dels convenis que s'han signat durant l'any 2015 entre el Síndic de Greuges i distintes entitats, organismes i ajuntaments, tots amb uns objectius molt clars:

incrementar el grau de coneixement que es té del Síndic i millorar la interlocució entre esta institució i l'Administració per a reduir els temps de resposta d'esta, fet que, sens dubte, revertix en benefici de la ciutadania.

Conveni de col·laboració entre la Universitat d'Alacant i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

Al maig de 2015, el síndic de greuges, José Cholbi, va signar un conveni de col·laboració amb el rector de la Universitat d'Alacant, Manuel Palomar, pel qual es regula la col·laboració del tècnic expert en menors, José Conrado Moya Mira, per a impartir un curs de formació sobre protecció a la infància en la Universitat d'Alacant. En concret, es tracta d'un curs d'especialització que porta com a títol: "Programes i Mesures de Protecció de la Infància, Intervenció en l'Àmbit Nacional i Internacional" amb una duració de 15 crèdits ECTS.

Esta activitat resulta d'especial interès per a una institució com el Síndic, defensor del poble de la Comunitat Valenciana, atés l'especial compromís que tenim amb els assumptes relacionats amb la protecció a la infància.

Convenis de col·laboració amb administracions locals de la Comunitat Valenciana

A la fi de 2009 el Síndic va signar un conveni marc amb la Federació Valenciana de Municipis i Províncies l'objectiu del qual era millorar la protecció dels drets i llibertats de les persones d'acord amb els principis de cooperació, assistència, eficàcia, informació recíproca i lleialtat institucional.

A l'empara d'este document, des de l'any 2010 esta institució ha signat convenis de col·laboració amb tots aquells ajuntaments disposats a millorar la comunicació amb el Síndic de Greuges, amb la qual cosa demostren un interès per la defensa dels drets de la ciutadania.

En virtut d'este conveni amb les corporacions municipals, el Síndic es compromet, entre altres coses, a:

Destacar, expressament, en l'informe anual d'esta institució la col·laboració positiva dels ajuntaments conveniats.

Publicitar en la pàgina web de la institució el resultat de la investigació de les queixes que hagen sigut resoltes de manera favorable per al ciutadà per part de l'ajuntament.

Fer les gestions necessàries amb els gabinets d'alcaldia abans d'efectuar una declaració d'hostilitat de l'ajuntament en qüestió per falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges, en compliment del principi de lleialtat institucional.

Per la seua banda, els ajuntaments que han subscrit el conveni es comprometen amb el Síndic, entre altres coses, a:

- Remetre al Síndic, dins del termini i en la forma escaient, la informació que es requerisca en relació amb les queixes que es troben en tramitació.
- Establir un interlocutor fix per a centralitzar les relacions de l'ajuntament amb el Síndic, amb l'objecte de canalitzar i tramitar els expedients de queixa amb agilitat i reduir els temps d'espera.
- Habilitar una bústia de recollida de consultes i queixes dirigides al Síndic de Greuges en l'oficina d'informació al públic, així com instal·lar en la pàgina web de l'ajuntament signant un enllaç a la pàgina web del Síndic.

Amb este conveni també es pretén potenciar les comunicacions a través dels mitjans electrònics, a fi de millorar els temps de tramitació i resolució de les queixes, i augmentar la qualitat del servei que ambdues institucions oferixen a la ciutadania.

Durant l'any 2015, el Síndic de Greuges va signar el mencionat conveni de col·laboració amb 13 municipis que a continuació detallem: Almussafes, Alzira, Alfafar, Sant Joan d'Alacant, Canet lo Roig, Rafelbunyol, Morella, Callosa de Segura, Pilar de la Horadada, Montesa, Aigües, Monòver i Sueca.

ANNEX

LIQUIDACIÓ DEL PRESSUPOST DE DESPESES 2015

ESTAT DE LIQUIDACIÓ DEL PRESSUPOST DE DESPESES

S'inclou a continuació l'execució del pressupost de despeses 2015, d'acord amb la seua classificació econòmica:

Capítol	Crèdits inicials	Modificacions	Crèdits definitius	Despeses compromeses	Obligacions reconegudes netes	Romanents de crèdit	Pagaments	Obligacions pendents de pagament
I. Despeses de personal	2.902.420,00	-132.000,00	2.770.420,00	2.723.688,95	2.723.688,95	46.731,05	2.685.359,42	38.329,52
II. Despeses de funcionament	385.000,00	58.369,86	443.369,86	343.346,95	311.178,59	132.191,27	288.567,13	22.611,46
III. Despeses financeres	1.000,00	5.000,00	6.000,00	2.062,96	2.062,96	3.937,04	2.062,96	0,00
IV. Transferències corrents	19.000,00	0,00	19.000,00	0,00	0,00	19.000,00	0,00	0,00
VI. Inversions reals	32.200,00	161.650,54	193.850,54	79.698,60	72.550,52	121.300,02	67.403,42	5.147,10
VIII. Actius financers	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	60,00	0,00	0,00
Total	3.339.680,00	93.020,40	3.432.700,40	3.148.797,46	3.109.481,02	323.219,38	3.043.392,93	66.088,09